

**NAAR EEN GEPASTE
OMKADERING VOOR DE
GEZINSZORG BINNEN DE ERKENDE
DIENSTEN VOOR GEZINSZORG EN
AANVULLENDE THUISZORG**

Eva Vande Gaer, Caroline Gijselinckx &
Georges Hedeboom

KU LEUVEN

HIVA

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING

NAAR EEN GEPASTE OMKADERING VOOR DE GEZINSZORG BINNEN DE ERKENDE DIENSTEN VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG

Eva Vande Gaer, Caroline Gijselinckx & Georges Hedeboom

Projectleiding: Caroline Gijselinckx

Onderzoek in opdracht van de Vlaamse Overheid

Gepubliceerd door
KU Leuven
HIVA - ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België
hiva@kuleuven.be
www.hiva.be

D/2013/4718/33 – ISBN 9789088360435

© 2013 HIVA-KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Inhoud

Lijst tabellen	5
Inleiding	7
- DEEL 1 Kadering van het onderzoek -	9
1 De omkadering binnen de gezinszorg en de thuiszorg	11
1.1 De thuiszorg	11
1.2 De gezinszorg binnen de thuiszorg	11
1.3 De huidige omkaderingsnormen in de thuiszorg	12
2 Werkdruk en determinanten van de werkdruk: theoretisch kader	15
2.1 Werkdruk	15
2.2 Determinanten van de werkdruk	16
3 Werkdruk en determinanten van de werkdruk: reeds beschikbare gegevens	17
3.1 Werkdruk	17
3.2 Determinanten van de werkdruk	17
- DEEL 2 Onderzoeksmethode -	21
4 Dataverzameling	23
4.1 Vesta	23
4.2 De vragenlijsten	25
5 Populatie, respons en statistische analyse	29
5.1 Populatie en respons bij de diensten	29
5.2 Populatie en respons bij de begeleidend medewerkers	29
5.3 Statistische analyse	30
- DEEL 3 Resultaten -	33
6 Resultaten bevraging diensten en gegevens Vesta	35
6.1 Beschrijving diensten	35
6.2 Indicatoren van de werkdruk op dienstniveau	37
6.3 Determinanten van de werkdruk op dienstniveau	39
6.3.1 Kenmerken van de gebruiker	39
6.3.2 Kenmerken van verzorgenden	41
6.3.3 Organisatorische kenmerken	41
6.4 Link tussen de indicatoren en de determinanten van de werkdruk op dienstniveau	43
7 Resultaten bevraging begeleidend medewerkers: werkdruk	45
7.1 Achtergrondkenmerken van de begeleidend medewerkers	45
7.2 Indicatoren van de werkdruk van de begeleidend medewerkers	47
7.2.1 Aantal begeleide verzorgenden en aantal dossiers	47
7.2.2 Overuren	48
7.2.3 Emotionele belasting	50
7.2.4 Subjectief ervaren globale belasting	51

7.2.5	Toegenomen werkbelasting	54
7.2.6	Taken die in de verdrukking komen	54
7.2.7	Inschatting van de gepaste omkaderingsnorm	55
7.3	Determinanten van de werkdruk van de begeleidend medewerker	56
7.3.1	Belastende aspecten	56
7.3.2	Taken waarvoor overuren gepresteerd worden	57
7.3.3	Taken die in de verdrukking komen	59
7.3.4	Oorzaken van de werkdruk	60
7.3.5	Oorzaken van de toenemende werkdruk	62
7.3.6	Het uitvoeren van permanenties	62
7.3.7	Complexiteit van het werk	63
7.3.8	Regiospecifieke determinanten	64
7.3.9	Aanwezigheid en gebruik van ondersteuning	65
7.3.10	Vorming	67
7.4	Link tussen de indicatoren en de determinanten van de werkdruk op het niveau van de begeleidend medewerkers	68
8	Resultaten bevraging begeleidend medewerkers: tijdsregistratie	71
8.1	Globale categorieën van tijdsbesteding	71
8.2	Detailanalyse van de wekelijkse tijdsbesteding	73
	- DEEL 4 Besluit -	77
9	Besluit	79
9.1	De werkdruk voor begeleidend medewerkers gezinszorg en de determinanten hiervan	79
9.1.1	Vergelijkbare werkdruk met deze in de zorg- en welzijnssector in het algemeen	79
9.1.2	Taak en organisatie van het werk	79
9.1.3	Kenmerken van cliënten	80
9.2	Effect van de automatische bijdrageberekening	80
9.3	Naar een gepaste omkaderingsnorm voor gezinszorg	80
	- BIJLAGEN -	83
	bijlage 1 Leden stuurgroep	85
	bijlage 2 Vragenlijst diensten	87
	bijlage 3 Vragenlijst werkinhoud en werkbelasting begeleidend medewerkers	95
	bijlage 4 Vragenlijst tijdsregistratie begeleidend medewerkers	109
	Bibliografie	117

Lijst tabellen

Tabel 3.1	Redenen voor de opstart van gezinszorg (combinatie van hoofd- en belangrijkste nevenredenen) in 2010, 2011 en 2012	20
Tabel 6.1	Het gemiddelde aantal geholpen gebruikers, gepresteerde uren gezinszorg en aantal begeleidend medewerkers zowel als het bereik per sector in 2011	35
Tabel 6.2	Het % diensten met een ruimere opdracht opgedeeld naar sector	36
Tabel 6.3	% van diensten dat voorziet in een bepaald type van thuiszorgdienst, significantie van het verschil tussen openbare en private diensten (/=n.s.) en richting van het verschil	36
Tabel 6.4	% gezinnen met aanwezigheid van complicerende factoren (som van aantal gezinnen met complicerende factoren gedeeld door aantal geholpen gezinnen zoals gerapporteerd door de diensten), gewogen voor de grootte van de dienst (behandelde dossiers in 2012)	40
Tabel 6.5	% van diensten dat voorziet in een bepaald type van ondersteuning voor de begeleidend medewerkers, significantie van het verschil tussen openbare en private diensten (/= n.s.) en richting van het verschil	42
Tabel 6.6	Het gemiddeld % begeleidend medewerkers tewerkgesteld in niet-gesubsidieerde statuten opgedeeld naar sectoren	42
Tabel 6.7	Correlaties tussen indicatoren en determinanten van de werklust (/=n.s. op 0,05 niveau)	43
Tabel 7.1	% begeleidend medewerkers naar soort functie, per sector	45
Tabel 7.2	Het % begeleidend medewerkers tewerkgesteld met een bepaald werkregime, opgedeeld naar sector	46
Tabel 7.3	Het % deeltijds tewerkgestelde begeleidend medewerkers dat de functie binnen GZ combineert met een andere functie binnen de eigen organisatie, opgedeeld naar sector	46
Tabel 7.4	% van begeleidend medewerkers dat werkt tijdens bepaalde uren (rijpercentages tellen op tot 100)	47
Tabel 7.5	% van begeleidend medewerkers dat overuren presteert op bepaalde momenten (rijpercentages tellen op tot 100)	49
Tabel 7.6	Het % van begeleidend medewerkers dat al dan niet wekelijks overuren presteert opgedeeld naar categorieën betreffende het werkregime	49
Tabel 7.7	Het % van begeleidend medewerkers dat al dan niet maandelijks overuren presteert opgedeeld naar categorieën betreffende het werkregime	50
Tabel 7.8	Vergelijking antwoordpercentages begeleidend medewerkers met alle werknemers uit de welzijns- en gezondheidszorg met een hoger diploma	51
Tabel 7.9	% van medewerkers dat aangeeft een bepaalde mate van belasting te ervaren, opgedeeld naar type van functie	52
Tabel 7.10	% van medewerkers dat aangeeft een bepaalde mate van belasting te ervaren, opgedeeld naar types betreffende het al dan niet combineren (voltijds en deeltijds) van functies	53
Tabel 7.11	% van medewerkers dat aangeeft een bepaalde mate van belasting te ervaren, opgedeeld naar types betreffende het werkregime	53

Tabel 7.12	% medewerkers dat aangeeft in een bepaalde mate akkoord te zijn met de uitspraak dat hun job zwaarder is dan de job van de meeste andere mensen met een vergelijkbaar opleidingsniveau, naar type van functie	54
Tabel 7.13	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat er al dan niet taken in de verdrukking komen naar type van functie	55
Tabel 7.14	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat er al dan niet taken in de verdrukking komen naar type van werkregime	55
Tabel 7.15	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft een bepaald aspect van de huidige functie als meest respectievelijk 2de tot 5de meest belastende aspect te ervaren	56
Tabel 7.16	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft een bepaald aspect van de huidige functie als meest belastende aspect te ervaren naar type van functie	57
Tabel 7.17	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft voor een bepaalde taak overuren te hebben gepresteerd	58
Tabel 7.18	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde taak in de verdrukking komt	59
Tabel 7.19	% begeleidend medewerkers dat aangeeft dat het contact met cliënten in de verdrukking komt naar verscheidene types	60
Tabel 7.20	% begeleidend medewerkers dat aangeeft dat de personeelsbegeleiding in de verdrukking komt naar verscheidene types	60
Tabel 7.21	% begeleidend medewerkers dat aangeeft dat de dossieradministratie in de verdrukking komt naar verscheidene types	60
Tabel 7.22	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde oorzaak de belangrijkste, respectievelijk de 2de tot 5de belangrijkste oorzaak is van de huidig ervaren werkdruk	61
Tabel 7.23	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde oorzaak de belangrijkste oorzaak is van de huidig ervaren werkdruk, opgedeeld naar type van functie	61
Tabel 7.24	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde oorzaak de belangrijkste, respectievelijk de 2de tot 5de belangrijkste oorzaak is van de huidig ervaren stijging in de werkdruk de laatste 5-10 jaren	62
Tabel 7.25	Manier waarop permanenties gecompenseerd worden, in %	63
Tabel 7.26	% deelnemers dat aangeeft in een bepaalde mate met een specifieke complexiteit van het werk geconfronteerd te worden.	64
Tabel 7.27	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat bepaalde regiospecifieke factoren hun werk extra belastend maakt	65
Tabel 7.28	% van begeleidend medewerkers dat aangeeft met een bepaalde frequentie op hun collega-begeleidend medewerkers te kunnen rekenen om bepaalde taken over te nemen, naar sector	66
Tabel 7.29	Beschikbaarheid en gebruik van ondersteuning, in %	66
Tabel 7.30	Percentage van begeleidend medewerkers dat instemt met vier vragen aangaande vorming	67
Tabel 8.1	% werktijd per week zoals afgeleid uit de tijdsregistratie tijdens één week, hoofdcategorieën voor de verschillende types	72
Tabel 8.2	% zoals afgeleid uit de geschatte bijkomende tijdsregistratie tijdens één maand, grote categorieën voor de verschillende types	73
Tabel 8.3	Detailniveau van de tijdsregistratie: % zoals afgeleid uit de weekregistratie en de geschatte bijkomende tijdsregistratie tijdens één maand	75

Inleiding

In het vijfjaarlijks Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA) betreffende de sociale-/non-profitsectoren voor de periode van 2011 tot 2015 werd voorzien in een screening van de werkdrukproblemen binnen de verschillende sectoren (Gezinszorg, Vlaams Agentschap Personen met een handicap, Jongerenwelzijn, Kinderopvang en Sociale Economie). Voor de sector van de gezinszorg werd dit onderzoek naar de werkdruk gekoppeld aan een advies betreffende de wenselijkheid van een herformulering van de huidig geldende omkaderingsnorm.

Vanuit de diensten zelf worden een aantal factoren aangehaald die de laatste jaren tot een toenemende complexiteit van de zorgvragen en een stijging in de werkdruk kunnen geleid hebben. We denken hierbij onder meer aan de verzilveringstendens binnen de vergrijzing en de desinstitutionalisering van de gezondheidszorg die een invloed kunnen hebben op het aantal hulpvragen zowel als op het aandeel van complexe hulpvragen in het totaal (bijvoorbeeld stijgend aandeel hulpbehoevenden met een psychiatrische problematiek). Eerder onderzoek wees ook al op een toenemende complexiteit van de zorgsituaties op basis van de cijfers van één dienst (Hedebouw & Merckx, 2001).

In 2010 werden de toenmalige diensten voor logistieke hulp en aanvullende thuiszorg geïntegreerd binnen de al bestaande diensten gezinszorg (Woonzorgdecreet van maart 2009). Dit heeft geleid tot een stijgend aandeel begeleidend medewerkers dat zowel taken in het kader van de gezinszorg als taken in het kader van de aanvullende thuiszorg opneemt. Echter, deze integratie werd doorgevoerd zonder dat ook de subsidiemechanismen van beiden op elkaar afgestemd werden. Het huidig onderzoek heeft bijgevolg enkel betrekking op de werkdruk bij en omkaderingsnorm voor de begeleidend medewerkers binnen de gezinszorg, zonder de werkdruk en de omkaderingsnorm binnen de aanvullende thuiszorg in overweging te nemen.

Verder, met de invoering van de maximumfactuur en de hieraan gekoppelde automatische berekening van de gebruikersbijdrage, zoals voorzien werd in het decreet Vlaamse Sociale Bescherming (juli 2012), kan er mogelijk werktijd vrijkomen voor de begeleidend medewerkers. Deze invoering is tot op heden gepauzeerd, en dit voor onbepaalde duur. Echter, om niet het risico te lopen dat een advies ter herziening van de omkaderingsnorm al achterhaald zou zijn op het moment dat het geformuleerd wordt, werd een inschatting van het effect van de invoering van deze automatische bijdrageberekening als integraal deel van het onderzoek beschouwd.

Ten slotte, de laatste jaren worden steeds meer administratieve verplichtingen opgelegd aan de diensten. Zo voorziet het kwaliteitsdecreet van oktober 2003, dat in werking is getreden in januari 2010, in de opmaak van een kwaliteitshandboek, een jaarlijkse kwaliteitsplanning en een jaarverslag. Deze taken kunnen (al dan niet deels) ten laste komen van de begeleidend medewerkers gezinszorg. Verder impliceert het in 2008 ingevoerde elektronisch registratiesysteem, Vesta, in de praktijk een aangroei van de gegevens die de diensten beschikbaar dienden te stellen. Dit leidde enerzijds tot een correcter en gedetailleerder beeld van de sector en biedt als dusdanig nieuwe mogelijkheden aan het beleid.

Al deze factoren maken dat de gezinszorg van nu niet meer vergelijkbaar is met de gezinszorg van een decennium terug. Een inschatting van de impact van deze factoren en andere factoren, en dan meer specifiek op de werkdruk en de wenselijk geachte omkaderingsnorm, is dan ook zeker aan de orde.

In dit onderzoeksrapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de werkdruk en tijdsbesteding, alsook naar een gepaste omkaderingsnorm voor de diensten gezinszorg. Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van een veelheid van bronnen en data. Administratieve data (Vesta) worden gecombineerd met data uit online-bevragingen op niveau van de diensten zowel als van de individuele begeleidend medewerkers. Ze worden gekaderd in de onderzoeksliteratuur. Aldus wordt op basis van objectieve en subjectieve data een antwoord gezocht op de vraag naar een gepaste omkaderingsnorm voor gezinszorg.

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- deel 1 vangt aan met een beschrijving van het beleidskader voor gezinszorg, waarna het theoretisch kader met betrekking tot werkdruk en determinanten van werkdruk wordt voorgesteld en reeds beschikbare onderzoeksdata en cijfergegevens hierover worden gepresenteerd;
- deel 2 is een methodologisch luik waarin we inzoomen op de wijze van dataverzameling en de data die op deze wijze werden verkregen, alsook op de populatie, de respons en de uitgevoerde statistische analyses;
- deel 3 presenteert de resultaten op niveau van de diensten en van de begeleidend medewerkers. In het besluit vatten we de voornaamste inzichten samen en formuleren we aanbevelingen voor een gepaste omkaderingsnorm in de gezinszorg.

Dit rapport is het resultaat van een samenwerking van veel mensen. De onderzoekers danken de opdrachtgever voor het vertrouwen en de samenwerking, alsook de leden van de stuurgroep (zie bijlage 1) voor feedback en ondersteuning, het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid voor het beschikbaar stellen van Vesta-gegevens, de respondenten op dienstniveau zowel als de begeleidend medewerkers die deelnamen aan onze bevragingen en het HIVA-secretariaat voor de lay-out van het rapport.

**- DEEL 1 KADERING VAN HET
ONDERZOEK -**

1 | De omkadering binnen de gezinszorg en de thuiszorg

1.1 De thuiszorg

De huidige definiëring van de verschillende vormen van thuiszorg zowel als de basisregelgeving voor deze sector is vastgelegd in het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 aangaande de thuiszorg en de residentiële ouderenzorg. In dit Woonzorgdecreet wordt thuiszorg gedefinieerd als “de zorg aan huis of de zorg die er specifiek op gericht is de gebruiker te handhaven in of te laten terugkeren naar zijn natuurlijk thuismilieu”. Het decreet erkent binnen de thuiszorg de volgende voorzieningen: de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, de diensten voor logistieke hulp, de diensten voor oppashulp; de diensten voor thuisverpleging, de diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds, de lokale en regionale dienstencentra, de diensten voor gastopvang en de centra voor herstelverblijf.

Thuiszorg valt samen met het luik ‘ouderenzorg’ onder de noemer ‘woonzorg’. Woonzorg is er volgens het decreet op gericht de levenskwaliteit van de gebruiker te waarborgen door: (1) het ondersteunen van de zelfzorg en/of mantelzorg, (2) het verlengen van gedifferentieerde en gespecialiseerde vormen van woonzorg en (3) het bevorderen van de samenwerking en de afstemming tussen de verschillende actoren. Een gebruiker wordt hierbij gedefinieerd als: “Iedere natuurlijke persoon die vanuit een verminderd zelfvermogen een beroep doet op woonzorg.”

De dienstverlening binnen de thuiszorg richt zich dus steeds op hulpbehoevenden en heeft als doel de gebruiker zo lang als mogelijk te verzorgen binnen het thuismilieu. Hierin verschilt thuiszorg van andere vormen van ‘hulp aan huis’ zoals de dienstverlening die geleverd wordt in het kader van de dienstencheques. Dit neemt niet weg dat hulpbehoevenden ook gebruik kunnen maken van dienstenchequepersoneel of andere hulp aan huis voor het vervullen van bepaalde taken. Een groot aantal thuiszorgdiensten biedt trouwens ook dienstverlening in het kader van dienstencheques aan of andere vormen van schoonmaakhulp buiten het kader van de thuiszorg, en het onderscheid tussen beiden is in de praktijk niet altijd zo duidelijk.

1.2 De gezinszorg binnen de thuiszorg

Binnen het Woonzorgdecreet (2009) wordt gezinszorg gedefinieerd als: “Het zorgaanbod dat bestaat uit persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en schoonmaakhulp, alsook de daarmee verband houdende algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding.” Met ‘persoonsverzorging’ wordt bijvoorbeeld verwezen naar het helpen bij de dagelijkse hygiëne en activiteiten (eten, drinken, omkleden, ...) en bij het verplaatsen maar ook het aanleveren van tips en adviezen die de gezondheid en veiligheid ten goede komen. ‘Huishoudelijke hulp’ kan onder meer kuishulp inhouden, maar omvat onder andere ook het bereiden van voedsel, het wassen en strijken van kleding en het doen van de boodschappen. Met de term ‘psychosociale ondersteuning en begeleiding’ wordt dan onder meer verwezen naar het ondersteunen van sociale contacten, het begrijpen en helpen verwerken van psychische en emotionele problemen, de administratieve ondersteuning en de ondersteuning van specifieke doelgroepen zoals daar zijn kansarmen, personen met een psychische problematiek en jonge gezinnen. Deze laatste component omvat tevens ook een signaleringsfunctie naar bijvoorbeeld crisissituaties en misbruik toe.

Gezinszorg wordt steeds aangeboden door een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Dergelijke diensten dienen, naast gezinszorg, minstens ook te voorzien in schoonmaakhulp (Woonzorgdecreet, 2009). Diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg kunnen zowel ingericht worden door een openbaar bestuur, vaak een OCMW, als door een privaat bestuur (vzw's). Er zijn veel meer openbare diensten (ongeveer 96 bij begin 2013) dan er private diensten zijn (ongeveer 23 bij begin 2013) die gezinszorg aanbieden. Er zijn ook een aantal diensten die enkel erkend zijn voor het luik van de aanvullende thuiszorg zonder dat er ook gezinszorg wordt aangeboden. Ondanks dat de meeste diensten ingericht worden door een openbaar bestuur, wordt het merendeel van de gezinszorg toch geleverd door de private sector. Deze private sector wordt voornamelijk vertegenwoordigd door zes grote spelers die samen verantwoordelijk zijn voor ongeveer 75% van de totaal gepresteerde uren gezinszorg in 2012 (eigen verwerking op gegevens uit Vesta).

1.3 De huidige omkaderingsnormen in de thuiszorg

De details betreffende de programmatie, erkenningsvoorwaarden en subsidieregeling voor de woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers (waartoe gezinszorg behoort) worden verder uitgewerkt in het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009. Hierin wordt de subsidie voor de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg, specifiek voor het luik gezinszorg, vastgelegd in Hoofdstuk IV, Afdeling I/1, artikel 10. In dit artikel wordt bepaald dat de subsidiëring van het verzorgend personeel afhankelijk wordt gemaakt van de gepresteerde uren zowel als de uren bijscholing, dat de subsidiëring van het leidinggevend personeel afhangt van het VTE verzorgend personeel en dat de omkadering door begeleidend personeel gelieerd is aan het aantal geholpen gebruikers. Betreffende dit laatste subsidiemechanisme wordt in dit artikel dan verder gespecificeerd dat er een forfaitair bedrag wordt voorzien per 130 geholpen gebruikers per jaar als subsidiëring van het begeleidend personeel.

Verdere artikels in dit BvR specificeren nog bijkomende bepalingen betreffende mogelijke aanvullingen en veranderingen aan deze vooropgestelde subsidies. Een gedetailleerde analyse van de financiering van de gezinszorg en de aanvullende thuiszorg valt echter buiten het kader van dit onderzoek. De lezer wordt hiervoor verwezen naar Pacolet, De Coninck en De Wispelaere (2013). Een belangrijke aanvulling bij deze gegevens betreft evenwel de mogelijke financiering van verzorgenden en begeleidend medewerkers buiten dit in het BvR beschreven subsidiekader om. Zo kunnen extra verzorgenden en begeleidend medewerkers aangenomen worden in het kader van de Sociale Maribel-regeling (artikel 35 §5 van de wet van 29/06/1981 en K.B. van 18/07/2002). Het fonds Sociale Maribel is verantwoordelijk voor de allocatie van de middelen verkregen door de forfaitaire vermindering van de RSZ bijdragen in de non-profitsector. Op basis van deze middelen kunnen nieuwe arbeidsplaatsen gecreëerd worden. Hiertoe dienen de werkgevers die dergelijke aanstelling wensen te doen een aanvraag in bij het Fonds, waarbij voldaan dient te worden aan bepaalde criteria (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, n.d.). De op deze manier tewerkgestelde begeleidend medewerkers kunnen de werkdruk verlichten zonder in de norm opgenomen te zijn. Ook binnen het GESCO-stelsel, dat voorziet in subsidies voor de tewerkstelling van werklozen (Vlaamse Overheid, n.d.), kunnen bijkomende werkkrachten aangenomen worden. Belangrijk hierbij is dat mogelijks niet alle diensten in gelijke mate deze bijkomende tewerkstellingsmogelijkheden benutten. De diensten geven aan dat er in de praktijk aanvullend ook beroep wordt gedaan op eigen middelen om begeleidend medewerkers gezinszorg te financieren.

De bovenstaand geëxpliciteerde subsidieregeling impliceert verder dat er drie verschillende criteria worden gehanteerd om de subsidieregeling per beroepsgroep vast te leggen. Het verzorgend personeel wordt gesubsidieerd op basis van de gepresteerde uren gezinszorg en bijscholing. Als subsidiërcriterium voor het begeleidend personeel en de administratie en coördinatie wordt het aantal geholpen gebruikers gehanteerd. Ten slotte wordt het leidinggevend personeel gesubsidieerd

op basis van het totaal aantal voltijds equivalenten (VTE) verzorgend personeel, waarbij 1 VTE wordt gelijkgesteld aan 1 539 gepresteerde uren.

Afsluitend, ook een gedetailleerde bespreking van de subsidiëring binnen de aanvullende thuiszorg valt buiten het kader van dit onderzoek. Het volstaat hier op te merken dat de subsidiëring van het begeleidend en leidinggevend personeel zowel als van de administratie steeds wordt toegekend op basis van hetzelfde criterium namelijk het VTE logistiek personeel dat tewerkgesteld wordt. Aangezien de begeleidend medewerkers binnen de gezinszorg en de aanvullende thuiszorg gesubsidieerd worden op basis van een verschillend criterium, ook al betreft het hier soms dezelfde begeleidend medewerkers die een functie combineren in beide diensten, kan de omkaderingsnorm tussen beiden niet vergeleken worden.

2 | Werkdruk en determinanten van de werkdruk: theoretisch kader

Het hier beschreven onderzoek beoogt een uitspraak te doen betreffende de adequaatheid van de huidige omkaderingsnorm. Dergelijke uitspraak zal idealiter gestoeld zijn op het afzetten van de werkdruk ten opzichte van deze omkaderingsnorm. De exacte invulling van het concept ‘werkdruk’ zal hierbij onvermijdelijk de uiteindelijk geformuleerde aanbevelingen beïnvloeden. In onderstaande paragraaf wordt deze invulling dan ook besproken, waarbij er gepleit wordt voor een brede interpretatie van dit concept met oog voor zowel de subjectieve als objectieve aspecten van de werkdruk. Het gedetailleerd in kaart brengen van de determinanten van deze werkdruk zal de onderzoekers verder in staat stellen om zich een genuanceerd beeld van deze werkdruk te vormen waarbij deze kan verschillen naargelang de kenmerken van de diensten, de begeleidend medewerkers, de verzorgenden die zij ondersteunen en de cliëntenpopulatie waarmee zij zich geconfronteerd zien.

2.1 Werkdruk

Het onderzoek rond werkbelasting en werkdruk kreeg de laatste decennia in Vlaanderen veel aandacht. Een zeer grootschalig opgevat project binnen dit kader is de in 2004 opgestarte Werkbaarheidsmonitor, een driejaarlijkse bevraging van de werkbaarheid en de kwaliteit van het werk in Vlaanderen. Deze werkbaarheidsmonitor brengt drie aspecten van het werk in kaart: het leren en motiveren, de balans tussen werk en privéleven en de werkstress. Hierbij worden verschillende werkbaarheidsindicatoren en risico-indicatoren gehanteerd, waaronder de risico-indicator ‘werkdruk’, die als volgt gedefinieerd wordt: “De mate van belasting die het gevolg is van de hoeveelheid werk die iemand binnen een bepaald tijdsbestek presteert.”

In deze definitie kunnen twee elementen onderscheiden worden, de hoeveelheid werk en de belasting die daar uit voortvloeit. Deze opdeling sluit min of meer aan bij opvatting over werkdruk zoals gepresenteerd in de synthese van Van Ruysseveldt, De Witte en Janssens (2002), die een goede weergave is van het ‘mainstream’-denken op dat gebied in Vlaanderen. De meer objectieve aspecten van het werk worden hierbij gevat onder de noemer ‘kwaliteit van het werk’. Deze conceptuualisering gaat verder dan enkel de hoeveelheid werk en omvat zowel de arbeidsinhoud (tijdsdruk, graad van autonomie, de sociaal-emotionele moeilijkheidsgraad, ...) als de arbeidsvoorwaarden (loon, arbeidstijden, vakantie, opleiding, werkzekerheid, ...) de arbeidsomstandigheden (gebouw, informatica, materiaal, ...) en de arbeidsverhoudingen (horizontale en verticale). De meer subjectieve aspecten van het concept ‘werkdruk’ worden dan gebracht onder de globale term ‘welzijn op het werk’. Aangezien de omkaderingsnorm voornamelijk het aspect arbeidsinhoud zal beïnvloeden en omgekeerd de arbeidsinhoud ook het sterkst gerelateerd is aan de ervaren werkdruk, zal in dit onderzoek vooral op het aspect arbeidsinhoud gefocust worden en komen de andere aspecten slechts in mindere mate aan bod.

Merk op dat op basis van bovenstaande definiëring het onderscheid tussen het begrip ‘werkdruk’ en de mogelijke determinanten van deze werkdruk niet altijd zuiver te maken valt. Zo zullen bepaalde aspecten die hierboven opgelijst werden als onderdeel van de werkdruk door de meeste mensen

eerder gezien worden als determinanten ervan (bijvoorbeeld de graad van autonomie, de opleiding, de werkzekerheid, ...). In het kader van dit onderzoek werd er voor gekozen om enkel die aspecten die vrij direct verwijzen naar de objectief en subjectief ervaren belasting onder de noemer 'werkdruk' te plaatsen, en de overige hier mee samenhangende factoren als determinanten te conceptualiseren. Op deze laatste wordt ingegaan in de volgende paragraaf.

Om de objectieve aspecten van de werkdruk in kaart te brengen wordt in dit onderzoek onder andere gekeken naar het presteren van overuren en de mate waarin het huidige prestatieniveau op het peil is dat de door de omkaderingsnorm verondersteld wordt (130 geholpen gezinnen per begeleidend medewerker). Voor de conceptualisering van de meer subjectieve kenmerken zal worden gekeken naar de inschatting van het eigen welzijn door de werknemer zelf zowel als naar de afwezigheden en de ingeschatte omkaderingsnorm.

2.2 Determinanten van de werkdruk

Zoals hierboven vermeld beoogt het huidige onderzoek naast de werkdruk ook de determinanten van de werkdruk in kaart te brengen op de voor de begeleidend medewerkers meest relevante niveaus namelijk het niveau van de cliënten, de verzorgenden, de begeleidend medewerkers zelf en op het dienstniveau.

Op het niveau van de cliënten kunnen verschillende factoren de werkdruk beïnvloeden. In de inleiding brachten we reeds de verzilvering binnen de vergrijzing ter sprake. Men kan veronderstellen dat de zorgbehoeften van het oudste deel van de cliëntenpopulatie over het algemeen groter zijn en dat een stijgend aandeel van deze oudste groep in de totale cliëntenpopulatie dus ook een stijgende werkdruk zal impliceren. Vanuit de diensten zelf wordt het signaal gegeven dat de cliëntenpopulatie de laatste jaren wijzigt als gevolg van een desinstitutionalisering en een vermaatschappelijking van de zorg. Zij ervaren in het werkveld een stijging van cliënten met complexe problematieken die niet alleen van lichamelijke aard zijn maar steeds meer ook van sociale (kansarmoede) en psychische aard (psychiatrische problematieken). Ook dit aspect zal dus in kaart dienen gebracht te worden.

Op het niveau van de verzorgenden kunnen eveneens verschillende factoren een invloed hebben op de werkdruk zoals die door de begeleidend medewerkers wordt ervaren: met een stijgende anciënniteit brengen verzorgenden niet alleen meer ervaring binnen, maar mogelijks ook een verminderde weerstand tegen stress, het ervaren van fysieke nadelen van de arbeid of een groter verlangen om het werk (gedeeltelijk) te onderbreken. De aanwezigheid van een groot aantal verzorgenden die deeltijds werken impliceert niet alleen dat de puzzel om zoveel als mogelijk de zorg te garanderen bij de gebruiker complexer wordt, maar ook dat er meer personen begeleid dienen te worden. Bovendien komt er vanuit de diensten het signaal dat het steeds moeilijker wordt om geschikt en gekwalificeerd verzorgend personeel te vinden, wat ook een extra belasting voor de begeleidend medewerker kan impliceren.

3 | Werkdruk en determinanten van de werkdruk: reeds beschikbare gegevens

3.1 Werkdruk

In deze sectie komen twee belangrijke onderzoeken aan bod die reeds een eerste zicht kunnen geven op de werkdruk van de begeleidend medewerkers, zij het indirect daar ze betrekking hebben op een bredere respectievelijk andere populatie namelijk de werknemers in de gezondheids- en welzijnszorg in het algemeen, respectievelijk bij de verzorgenden tewerkgesteld binnen de diensten voor gezinszorg.

De Stichting Arbeid en Innovatie, het onderzoekscentrum van de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen (SERV), publiceerde in 2010 een onderzoek naar de werkbaarheid van het werk in 12 sectoren, waaronder de gezondheids- en welzijnszorg. Hierbij werden ongeveer 7 900 werknemers bevraagd, waarvan zo een 1 360 tewerkgesteld waren in de zorg- en welzijnssector (SERV, Stichting Arbeid en Organisatie, 2010). Uit deze bevraging kwam naar voren dat het percentage werksituaties in 2010 dat problematisch of acuut problematisch was wat betreft werkdruk en emotionele belasting in de gezondheids- en welzijnssector boven het Vlaamse referentieniveau lag. In dezelfde Werkbaarheidsmonitor (SERV, Stichting Arbeid en Organisatie, 2011a) werd ook de psychische vermoeidheid of werkstress nagegaan. Deze werkstress werd gedefinieerd als: “De mate waarin mentale vermoeidheid, die het gevolg is van psychisch-sociale arbeidsbelasting, leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren.” Uit de analyses bleek dat 29,4% van de zorgmedewerkers een problematische werkstress ervaarde en 9,0% een acuut problematische werkstress (SERV, Stichting Arbeid en Organisatie, 2011b). Dit resultaat is vergelijkbaar met het Vlaamse gemiddelde over alle sectoren heen. Verder bleek ook dat het % zorgmedewerkers tewerkgesteld in de zorgsector dat vaak of altijd overwerkt ongeveer gelijk is aan dat percentage in andere sectoren (33% versus 35%). Hierbij worden zorgmedewerkers wel vaker gecompenseerd voor deze overuren (24,5% versus 13,8%). Samengenomen zou men kunnen besluiten dat hoewel de werkdruk en de emotionele belasting in de zorg- en welzijnssector hoog is, dit gelukkig niet samenhangt met een problematische werkstress of het overmatig presteren van overuren.

Verder, in 2003 werd er reeds een, zeer uitgebreid, onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van arbeid in de gezinszorg, maar dan bij de verzorgenden (Ver Heyen & Vandenbrande, 2005). Hieruit kwam naar voren dat het merendeel van de gezinsverzorgenden tevreden was met zijn/haar werk en relatief gezien niet zo vaak geconfronteerd worden met een burn-out. Wel rapporteerden ook hier een deel van de bevraagde verzorgden symptomen van emotionele uitputting. Uit dit onderzoek kwam ook de positieve impact naar voren die de ondersteuning door hun directe overste (de begeleidend medewerkers) uitoefende op het welzijn van de verzorgenden. Deze bevinding ondersteunt het belang van de huidige studie.

3.2 Determinanten van de werkdruk

Het onderzoeksmateriaal en cijfermateriaal dat voorhanden is betreffende de determinanten die de werkdruk van de begeleidend medewerkers in de gezinszorg bepalen is relatief beperkt. Bij de bespreking ervan wordt opnieuw een opdeling gemaakt naar kenmerken van de dienst (of hier de sector), de cliënten en het personeel.

Vooreerst, uit de Werkbaarheidsmonitor (SERV, 2011a) kunnen er een aantal indicaties bekomen worden betreffende bepaalde kenmerken van de gezondheids- en welzijnssector die een invloed kunnen hebben op de werkdruk. Uit de Werkbaarheidsmonitor komt naar voren dat zorgmedewerkers meer deeltijds werken dan werknemers in andere sectoren (61,2% versus 25,6%), waarbij deeltijds werkende personen over alle sectoren heen gemiddeld minder werkstress rapporteren. Bovendien volgde 77,9% van de bevroegde zorgmedewerkers bijscholing in 2010, terwijl dit gemiddeld genomen over alle sectoren heen slechts 48,2% van de werknemers was. Verder ligt volgens de Werkbaarheidsmonitor het aantal werknemers met een problematisch evenwicht tussen werk en privé (8,4%) in de gezondheids- en welzijnssector significant lager dan het Vlaamse referentiecijfer (10,6%). Ook wat betreft problematische taakvariantie scoort deze sector beter dan het Vlaamse referentiecijfer (18,5% versus 22,8%). Wel worden zorgmedewerkers meer geconfronteerd met lichamelijk geweld (33,7% versus 4,9%) en ongewenst seksueel gedrag (11,8% versus 2,1%).

Verder kunnen ook een aantal kenmerken van de cliënten de werkdruk van de begeleidende medewerkers beïnvloeden. Een belangrijke factor die door de sector vaak wordt aangehaald als aanleiding gevend tot een hogere werkdruk is de stijgende aanwezigheid van personen met bepaalde specifieke problematieken binnen de cliëntenpopulatie, meer specifiek personen in kansarmoede of met andere sociale problematieken en ook cliënten met een psychische/psychiatrische problematiek. In hun onderzoeksrapport gaven Hedeboom en Merkx (2007) reeds aan dat personen met een handicap, met psychische problemen en chronische ziekten significant meer gebruik maken van gezinszorg. Verder bleek vooral de leeftijd van de gebruiker sterk samen te hangen met het al dan niet gebruik maken van gezinszorg. Bovendien bleek in deze studie dat, aan de hand van analyses op de gegevens van één dienst namelijk Familiezorg West-Vlaanderen, er een verschuiving was in het cliëntenprofiel tussen 2000 en 2006 waarbij het aantal zorgvragen in het kader van kraamzorg, dementie, ouderdomsproblemen, een beperking of psychische problemen meer dan gemiddeld toenam.

Een verdere verkenning van de aanwezigheid van bepaalde problematieken in de totale cliëntenpopulatie van de gezinszorg kan gebeuren aan de hand van de geregistreerde redenen voor de opstart van gezinszorg. Hiertoe werd ons door de Vereniging van de Diensten voor Gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap (VVDG) een tabel ter beschikking gesteld met de resultaten van deze registratie en dit voor de jaren 2010, 2011 en 2012. In deze tabel, tabel 3.1 hieronder, wordt de percentuele verdeling gegeven van de geregistreerde reden van zorgvraag, zowel voor de hoofdreden als voor de belangrijkste nevenreden. Merk op dat deze gegevens enkel betrekking hebben op de private diensten en dat de gegevens voor de openbare sector ontbreken. Echter, zoals eerder vermeld vertegenwoordigt de private sector duidelijk het grootste deel van de geleverde uren gezinszorg. In principe wordt deze registratie voor elke behandelde zorgvraag ingevuld, tenminste voor de hoofdreden. Uit deze gegevens blijkt dat voor 2012 de voornaamste hoofdreden (60,93%) zowel als nevenreden (57,58%) om zorg op te starten een fysiek probleem was. Deze percentages zijn wel licht gedaald ten opzichte van 2010 (67,6% voor hoofdreden en 65,9% voor nevenreden). Het aandeel opgestarte hulp met als hoofd- of nevenreden van opstart een beperking bleef redelijk constant over de drie jaren heen en in 2012 maakten deze 12,55% van de hoofdredenen uit en 11,63% van de nevenredenen. Verder maakten de psychiatrische problemen ongeveer een 6% van de hoofdredenen en een 7% van de nevenredenen uit in 2012. De sociale problematieken worden slechts zelden opgegeven als hoofdreden (3,36%), maar wel wat vaker als nevenreden (8,92%). Alhoewel de aangroei in het aandeel zorgvragen met als hoofdreden een psychiatrische problematiek respectievelijk een sociaal probleem tussen 2010 en 2012 klein is, is deze toch significant ($X^2=70,24$; $df=1$; $p<0,0001$ respectievelijk $X^2=33,26$; $df=1$; $p<0,0001$). Dit heeft onder meer te maken met de grootte van de groep geobserveerde cliënten, zodat kleine verschillen sneller als significant bestempeld worden. In totaal werd in 2012 voor 9,38% van de geregistreerde zorgvragen een psychiatrisch of sociaal probleem als belangrijkste reden van zorg opgegeven. Bij nog eens 16,14% werd één van beiden als nevenreden opgegeven. Merk op dat men niet gewoon het percen-

tage van beiden mag optellen om tot een globale inschatting van de aanwezigheid van psychiatrische of sociale problematieken te komen, daar men bijvoorbeeld een bepaalde sociale of psychische problematiek als hoofdrede kan registreren en een andere psychische of sociale problematiek als nevenrede. In de praktijk zal echter vaak een combinatie geregistreerd worden van een fysiek probleem en een sociaal of psychisch probleem (Persoonlijke communicatie VVDG, 2013).

Tabel 3.1 Redenen voor de opstart van gezinszorg (combinatie van hoofd- en belangrijkste nevenredenen) in 2010, 2011 en 2012

Reden van de zorgvraag in %	2010		2011		2012	
	Hoofd	Neven	Hoofd	Neven	Hoofd	Neven
<i>Fysiek probleem</i>	67,6	65,9	58,8	58,0	60,9	57,6
Kanker	4,4	3,7	5,0	3,2	4,4	2,9
Hart- of vaatziekte	7,0	6,6	6,0	6,0	6,0	6,3
Reuma/artrose	4,7	4,0	3,4	3,5	3,8	4,0
Diabetes	1,5	3,1	1,6	3,6	1,4	3,6
Nierziekten	0,7	0,7	0,7	0,8	0,7	0,8
Aandoeningen aan luchtwegen	1,8	2,4	1,9	2,1	1,7	2,2
Rugklachten	4,8	3,7	4,3	4,1	4,9	4,6
Maag- of darmprobleem	1,0	1,2	1,2	1,3	1,0	1,3
Epilepsie	0,2	0,4	0,3	0,4	0,2	0,4
HIV besmetting (Human Immunodeficiency Virus)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aandoeningen van steun- en bewegingsapparaat	15,4	12,9	12,2	9,3	8,2	7,5
Aandoeningen aan het voortplantingssysteem	0,3	0,3	0,4	0,3	0,3	0,2
Postoperatief	0,0	0,0	0,9	0,4	2,7	1,4
Functionieverlies bij hoogbejaarden (= vanaf 85 jaar)	19,5	21,7	15,4	16,6	14,3	15,2
Ander fysiek probleem	6,2	5,2	5,7	6,4	9,7	7,1
<i>Personen met een beperking</i>	11,8	11,1	13,6	11,5	12,6	11,6
Chronische spier- en/of zenuwaandoeningen	2,5	1,9	2,9	2,0	2,5	1,8
CVA	3,7	2,7	4,4	2,4	3,5	2,2
Chronisch vermoeidheidssyndroom (CVS)	0,5	0,3	0,6	0,4	0,5	0,4
Handicap	5,1	6,2	5,8	6,8	6,0	7,2
visuele beperking	1,3	1,7	1,5	2,0	1,3	1,7
auditive beperking	0,3	0,8	0,3	0,9	0,2	0,9
mentale beperking	1,0	1,0	1,2	1,0	1,2	1,2
motorische beperking	2,5	2,7	2,8	2,9	2,9	3,1
meervoudige beperking	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3
Autismespectrumstoornissen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
<i>Psychi(atri)sch probleem</i>	5,1	6,4	6,2	7,3	6,0	7,2
Stemmingsstoornis (bv. depressie, manie)	1,7	2,2	2,2	2,7	2,2	2,7
Problematisch middelenmisbruik of verslaving	0,4	0,8	0,6	1,0	0,6	0,9
Psychose (bv. schizofrenie, waanstoornis, ...)	0,5	0,4	0,7	0,5	0,7	0,5
Angststoornis (bv. neurose, fobie, dwang, post-traumatisch, ...)	0,3	0,5	0,4	0,5	0,4	0,5
Eetstoornis (bv. anorexia, boulimia, ...)	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1
Persoonlijkheidsstoornis	0,7	0,7	0,8	0,8	0,7	0,6
Andere psychi(atri)sche problematiek	1,4	1,7	1,5	1,8	1,4	1,9
<i>Sociaal probleem</i>	2,9	6,8	3,2	8,4	3,4	8,9
Multiprobleemgezin/kansarmen	0,6	0,9	0,7	1,0	0,7	0,9
Opvoedkundige problemen	0,1	0,3	0,2	0,5	0,2	0,4
Sociaal isolement/eenzaamheid	0,7	2,5	0,9	3,6	0,8	3,6
Relationeel probleem	0,1	0,3	0,1	0,4	0,1	0,3
Probleem i.v.m. misbehandeling en verwaarlozing	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1
Preventieve ondersteuning	0,7	1,7	0,6	1,7	0,8	2,4
Cliënt opgenomen in ziekenhuis	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
Andere sociale problematiek	0,6	1,0	0,6	1,1	0,6	1,2
<i>Dementie</i>	4,3	4,2	5,4	4,6	5,2	4,6
<i>Palliatieve zorg</i>	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6	0,5
<i>Kraamzorg</i>	8,0	5,3	12,3	9,9	11,4	9,6

Bron Vereniging van de diensten voor gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap (VVDG)

- DEEL 2 ONDERZOEKSMETHODE -

4 | Dataverzameling

In dit onderzoek worden data uit verschillende bronnen gecombineerd. Enerzijds maken we maximaal gebruik van administratieve data uit de Vesta-databank. Anderzijds organiseerden we online-bevragingen bij de diensten gezinszorg en de begeleidend medewerkers gezinszorg. Deze bevestigingen waren noodzakelijk omdat niet alle data die voor de analyse van de werkdruk en tijdsbesteding en de inschatting van een gepaste omkaderingsnorm gezinszorg voorhanden zijn in Vesta.

4.1 Vesta

In dit onderzoek werd voor een aanzienlijk deel van de analyses op dienstniveau gesteund op informatie uit Vesta, een in 2008 ingevoerd systeem van elektronische gegevensuitwisseling tussen de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg enerzijds en het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid anderzijds (Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, 2012). Vesta is ontwikkeld met het oog op de realisatie van twee doelstellingen, namelijk:

- de subsidiëring van de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg en de diensten voor logistieke hulp verbeteren door een efficiënte en snellere uitbetaling van de subsidies aan die diensten;
- (beleids)informatie verzamelen op basis van de gegevens over het personeel en de gebruikers van die diensten en op basis van de berekende subsidies.

Bij het gebruik van Vesta voor onderzoeksmatige doeleinden dienen er echter enkele kanttekeningen geplaatst te worden. Alle informatie die beschikbaar is in Vesta wordt ingegeven door de diensten zelf en de controle op deze invoer is beperkt te noemen. Verder, voor 2011 waren er enkel gegevens beschikbaar voor het luik gezinszorg, vanaf 2012 zijn ook de gegevens voor de aanvullende thuiszorg beschikbaar. Als gevolg hiervan kan er vanaf dat moment voor bepaalde functies (meer specifiek de begeleidend medewerkers en de leidinggevendenden) geen onderscheid gemaakt worden tussen een tewerkstelling in de gezinszorg of de aanvullende thuiszorg. De gegevens die betrekking hebben op deze functies voor de gezinszorg apart kunnen dus enkel voorzien worden voor 2011. In wat volgt worden de in dit onderzoek gebruikte gegevens opgelijst, samen met de beperkingen waaraan deze gegevens onderworpen zijn, waar relevant.

In het huidige onderzoek werden uiteindelijk volgende gegevens weerhouden uit Vesta:

- **het aantal geholpen gebruikers gezinszorg in 2011.**¹ Dit is de maat waarop de subsidies worden berekend. Als gevolg hiervan waren de gegevens voor 2012 nog niet beschikbaar op het moment van het onderzoek;
- **het aantal behandelde dossiers gezinszorg in 2011 en 2012.**² Het onderscheid tussen het aantal behandelde dossiers en het aantal geholpen gebruikers is vrij complex. Zo wordt een gebruiker onder meer enkel geteld wanneer er minstens 4 uur hulp verleend is terwijl dit voor het

De gegevens uit Vesta werden ons opgeleverd in volgende rapporten:

1 Aantal VTE Leidinggevend Begeleidend Personeel' voor de hele jaarperiode 2011.

2 AantalDossiersPerDienst_Gezinszorg' over heel het jaar 2011 respectievelijk 2012.

aantal dossiers niet altijd een vereiste is. In praktijk blijken beiden logischerwijs sterk te correleren;

- **het aantal voltijds equivalenten (VTE) begeleidend medewerkers tewerkgesteld op 1 januari 2011.**³ Aangezien traditioneel in de zorgsector een relatief groot aandeel van de werknemers deeltijds werkt, wordt de tewerkstelling best niet in aantal gemeten maar in voltijds equivalenten. Het betreft hier zowel de begeleidend medewerkers die binnen een regulier gesubsidieerd statuut tewerkgesteld zijn als de begeleidend medewerkers tewerkgesteld binnen het kader van bijvoorbeeld een GESCO- of Sociale Maribel- regeling of andere bijkomende financiering;
- **het aantal voltijds equivalenten (VTE) begeleidend medewerkers tewerkgesteld op 1 januari 2011 dat in aanmerking komt voor subsidiëring.**³ Het betreft hier dezelfde gegevens als hierboven, maar nu enkel voor de regulier gesubsidieerde VTE begeleidend medewerkers, zonder de begeleidend medewerkers in Sociale Maribel- of GESCO-statuten in overweging te nemen of de begeleidend medewerkers die op een andere manier gefinancierd worden;
- **het aandeel begeleidend medewerkers dat boven de norm tewerkgesteld is:** deze maat is gebaseerd op een eigen berekening namelijk: (het totaal aantal VTE begeleidend medewerkers op 1 januari 2011 min het aantal regulier gesubsidieerde VTE begeleidend medewerkers) gedeeld door het totaal aantal VTE gesubsidieerde begeleidend medewerkers op 1 januari 2011;
- **het aantal verzorgenden met prestaties in 2011**⁴: Voor de analyses die betrekking hebben op de begeleidde verzorgenden werd geopteerd om te kijken naar zowel het aantal als het aantal VTE dat begeleid werd. Wat betreft het aantal verzorgenden waren er gegevens beschikbaar betreffende het aantal verzorgenden dat prestaties leverde in 2011;
- **het aantal VTE verzorgenden op 1 januari 2011.**³ Wat betreft het aantal VTE verzorgenden was er informatie beschikbaar betreffende het VTE verzorgenden op 1 januari 2011;
- **het aantal effectief bij de gebruiker thuis gepresteerde uren gezinszorg in 2011⁵ en 2012.**⁶ Bij deze indicator dient opgemerkt dat de verplaatsingstijd van de verzorgenden hierbij in rekening kan gebracht worden bij het invoeren in Vesta, maar het is niet duidelijk of dit bij alle diensten op dezelfde manier gebeurt;
- **de gemiddeld gewogen Bel-score per dienst.**⁷ BEL staat voor 'Beoordeling Eerste Lijn' of 'Basis Eerste Lijnsprofielschaal'. De Bel-schaal meet vier verschillende aspecten van zorgafhankelijkheid (lichamelijk, huishoudelijk; geestelijk en sociaal) en de Bel-score is op die manier een, weliswaar beperkte, inschatting van de zorgzwaarte. De weging gebeurt als volgt: Per prestatie gezinszorg in 2012 wordt de BEL-profielscore (die van toepassing is op de prestatiedatum) vermenigvuldigd met het aantal effectief gepresteerde uren. De som van die berekeningen voor een dienst wordt gedeeld door het totale aantal effectief gepresteerde uren gezinszorg in 2012 in die dienst, om zo tot een gewogen gemiddelde Bel-score te komen. Hierbij dient nog verder opgemerkt te worden dat bij kraamzorg de Bel-score van de moeder (of de vader in afwezigheid) gehanteerd dient te worden (omzendbrief 40 van minister Luc Martens, 1996). Echter, volgens mondelinge communicatie met bepaalde diensten wordt bij hen voor hulp in het kader van kraamzorg altijd een Bel-score van '0' of '1' doorgegeven (persoonlijke communicatie tijdens de stuurgroep). Dit laatste kan de gemiddelde Bel-score naar beneden trekken bij die diensten die een groot aandeel kraamzorg aanbieden en daarvoor '0' of '1' scoren;
- **de gemiddelde leeftijd van de cliënten per dienst in 2012.**⁸ Per dienst waren gegevens beschikbaar betreffende het aantal dossiers in dat jaar gekoppeld aan een bepaalde leeftijd. Op basis van deze gegevens kon een gemiddelde leeftijd per dienst berekend worden;

3 'KoppenEnVTELeidinggevendEnBegeleidend' voor de situatie op 1 januari 2011.

4 'AantalVerzorgendenPerDienst' met prestaties in 2011.

5 '2011-private diensten (GZAT)' en '2011-openbare diensten (GZAT)'.

6 'UpdateUrenGezinszorg2012'.

7 'Gewogen gemiddelde BEL-profielscore 2012 (gezinszorg)'.

8 'AantalDossiersPerLeeftijd' voor de hele periode 2012.

- **de gemiddelde leeftijd van de verzorgenden die prestaties leverden in 2012 per dienst.**⁹ Per dienst waren gegevens beschikbaar betreffende het aantal verzorgenden gekoppeld aan een bepaalde leeftijd. Op basis van deze gegevens kon een gemiddelde leeftijd van de verzorgenden per dienst berekend worden;
- **de gemiddelde leeftijd van de begeleidend medewerkers met actieve tewerkstelling in 2011 per dienst.**¹⁰ Per dienst waren gegevens beschikbaar betreffende het aantal begeleidend medewerkers gekoppeld aan een bepaalde leeftijd. Op basis van deze gegevens kon een gemiddelde leeftijd van de begeleidend medewerkers per dienst berekend worden;
- **het aandeel van de dossiers met een gebruikersbijdrage onder de 3,6 euro**¹¹: Voor een alleenstaande persoon wordt in België de armoedegrens vastgelegd op 1 000 euro (Studiedienst van de Vlaamse Regering, 2013). Zonder de Bel-score en andere bijkomende factoren in rekening te brengen die mogelijk tot een vermindering van de gebruikersbijdrage kunnen leiden, dient een alleenstaande met een inkomen van 1 000 euro een gebruikersbijdrage te betalen van 3,6 euro. Vanuit Vesta konden gegevens bekomen worden op dienstniveau betreffende het percentage dossiers waarbij de gewogen gemiddelde gebruikersbijdrage (zie boven) in 2012 3,6 euro of minder bedroeg (indien de gebruikersbijdrage veranderde in 2012 werd het gemiddelde genomen gewogen voor prestatieduur). Deze maat kan dan gebruikt worden als een, zeer ruwe, indicatie van de aanwezigheid van personen in kansarmoede in de populatie van gezinnen die gebruik maken van gezinszorg.

Bij alle tewerkstellingsmaten dient opgemerkt te worden dat, volgens de observaties van het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (persoonlijke communicatie tijdens de stuurgroepen), de beëindiging van de tewerkstelling niet altijd wordt doorgegeven in Vesta. Verder werden soms ten onrechte begeleidend medewerkers die tewerkgesteld waren binnen de aanvullende thuiszorg als tewerkgesteld binnen de gezinszorg gerapporteerd. In het algemeen dient opgemerkt te worden dat er bij beperkt uitgevoerde controles fouten in de rapportering gevonden worden. De grootte van de vertekening als gevolg van gebrekkige registratie is echter niet gekend. Bijgevolg kan gesteld worden dat de gegevens uit Vesta als indicaties dienen opgevat worden en de cijfers niet als absoluut geïnterpreteerd kunnen worden. Idealiter worden conclusies getrokken uit gegevens afkomstig uit Vesta dan ook ondersteund door informatie bekomen door middel van de vragenlijsten of door voorgaand onderzoek. Ten slotte, in de resultatensectie wordt regelmatig gebruik gemaakt van een deling waarbij bijvoorbeeld het aantal dossiers gedeeld wordt door het aantal VTE begeleidend medewerkers. Aangezien dergelijke deling onevenredig opgeblazen kan worden wanneer er getallen in de noemer staan die veel kleiner zijn dan 1, werd in dat geval de informatie van die diensten waarbij er minder dan een 0,5 VTE werkzaam was weggelaten.

4.2 De vragenlijsten

Hoewel er in Vesta reeds redelijk wat informatie geregistreerd wordt, was toch niet alle gewenste informatie op dienstniveau via deze weg beschikbaar. Bovendien biedt Vesta geen gegevens betreffende de werkdruk op het niveau van de begeleidend medewerkers en kan er weinig tot geen informatie bekomen worden betreffende de determinanten van de werkdruk. Om deze hiaten op te vullen werd er geopteerd om een onlinebevraging op te stellen en dit op twee niveaus, namelijk op het niveau van de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg en dan specifiek enkel bij die diensten die gezinszorg aanbieden, en op het niveau van de begeleidend medewerkers. De bevraging van de begeleidend medewerkers bestond verder uit twee aparte onderdelen: Ten eerste werd er een vragenlijst opgesteld om de werkdruk en de determinanten van deze werkdruk te bevragen

⁹ 'LeeftijdPersoneelPerDienstPerFunctie' met prestaties in 2012.

¹⁰ 'LeeftijdLeidinggevendEnBegeleidend' met actieve tewerkstelling in 2012.

¹¹ 'Gewogen gemiddelde Bel-score 2012 (gezinszorg)' voor de gehele periode 2012.

zoals ervaren door de begeleidend medewerkers. In een tweede deel werden de begeleidend medewerkers dan gevraagd om gedurende een week een registratie bij te houden van de tijd die gespendeerd werd aan de verschillende taken die deel uit maken van het takenpakket van een begeleidend medewerker. In aanvulling bij deze gegevens en om de registratie op weekniveau te valideren werd dan aanvullend aan de begeleidend medewerkers gevraagd om aan te geven welke taken ze vaak uitoefenen die niet aan bod kwamen tijdens de weekregistratie en hoeveel tijd deze dan, naar hun eigen inschatting, gemiddeld tijdens de periode van een maand innemen.

Voor de bepaling van de inhoud van de vragenlijsten werd het theoretisch kader betreffende de determinanten van de werkdruk zoals voorgesteld in de inleiding als basis gebruikt, waarbij de vragenlijst voor de diensten de determinanten op dienstniveau bevroeg (de grootte, de aanwezige ondersteuning, het gebruik van wachtlijsten, regiospecifieke belastende factoren, ...) maar ook bepaalde informatie betreffende de geholpen populatie (aanwezigheid van complicerende factoren, combinatie gezinszorg en thuiszorg, ...) en de werknemers trachtte te bekomen (openstaande vacatures, ervaren tekorten, ...). De vragenlijst voor de begeleidend medewerkers aangaande de ervaren werkdruk bevroeg niet alleen de ervaren werkdruk (subjectief en objectief), maar informeerde ook naar beschrijvende gegevens (leeftijd, anciënniteit, werkregime) die met die werkdruk kunnen samenhangen zowel als naar mogelijke determinanten van die werkdruk (eigenschappen van de cliëntenpopulatie, belastende aspecten van het werk en oorzaken, het al dan niet dienen uitvoeren van permanenties, gebruikte ondersteuning, ...).

Voor de specifieke invulling en verwoording van de vragenlijsten werd dan gesteund op twee verschillende bronnen van informatie. Een eerste bron van informatie waren de diensten zelf. Zo werden vanuit verschillende diensten gezinszorg functieprofielen voor verschillende types van begeleidend medewerkers aangeleverd, vanwaaruit vertrokken werd om tot een zo volledig mogelijke oplijsting van taken te komen als basis voor de tijdsregistratie. Verder leverden de diensten, zowel mondeling tijdens stuur- en focusgroepen als schriftelijk onder de vorm van interne documenten, veel informatie aan betreffende mogelijke determinanten van de werkdruk die in de vragenlijsten aan bod zouden kunnen komen. Een tweede bron van informatie bestond uit eerder uitgevoerde onderzoeken waarbij vragenlijsten gebruikt werden om de werkdruk te bevragen in de gezinszorgsector en in verwante sectoren. Hierbij dienden vooral het onderzoek van Hedeboom (2004) en Ver Heyen en Vandenbrande (2005) als inspiratiebron.

Het opstellen van deze vragenlijsten gebeurde in nauwe samenspraak met vertegenwoordigers van de diensten, teneinde tot een zo relevant mogelijke bevraging te komen toegespitst op de sector van de gezinszorg. Zo werden de vragenlijsten stapsgewijs geëvalueerd in twee bijeenkomsten van de stuurgroep (bestaande uit vertegenwoordigers van het Agentschap voor Zorg en Gezondheid, van de sector en de onderzoekers) en tijdens een focusgroep (bestaande uit een brede vertegenwoordiging van de sector en de onderzoekers). De lijsten van deelnemers aan de stuurgroep en focusgroep, alsook de drie vragenlijsten zijn in de bijlagen van dit rapport opgenomen.

Als afsluitende opmerking kan nog meegegeven worden dat één aspect van de drie vragenlijsten frequent ter sprake kwam in het feedbackgedeelte van de vragenlijst. Aangezien enkel de omkaderingsnorm voor het luik gezinszorg het onderwerp is van deze studie en dus enkel de werkdruk van de begeleidend medewerkers in kaart dient gebracht te worden voor zover deze betrekking heeft op hun tewerkstelling binnen gezinszorg, diende de afbakening ten opzichte van de aanvullende thuiszorg uitdrukkelijk en duidelijk gecommuniceerd te worden. De begeleidend medewerkers kregen zo ook de instructie van enkel hun taken in het kader van de gezinszorg te registreren. Deze ondubbelzinnige uitsluiting van het luik aanvullende thuiszorg uit het onderzoek was het onderwerp van commentaar bij veel diensten en begeleidend medewerkers. Een veelgemaakte opmerking hierbij was dat in de praktijk de taken voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg sterk verweven zijn en er dus geen strikt onderscheid tussen beiden mogelijk is. Door de vervlochtenheid van de taken voor beiden diensten wordt een opsplitsing van de ervaren werkdruk natuurlijk een precare aangelegenheid. Om enigszins aan deze opmerking tegemoet te komen werd voor alle analyses nagegaan of

dezelfde verbanden gevonden werden bij de begeleidend medewerkers die uitsluitend voor gezinszorg werkten als bij de begeleidend medewerkers die een functie binnen de gezinszorg combineerde met een functie bij de aanvullende thuiszorg.

5 | Populatie, respons en statistische analyse

5.1 Populatie en respons bij de diensten

In 2011 waren er ongeveer 121 diensten met een erkenning voor gezinszorg actief in Vlaanderen. In 2012 waren er eveneens ongeveer 121 diensten actief, ook al verbergt dit cijfers enkele verschuivingen (nieuwe diensten die er bij gekomen zijn en diensten die geïntegreerd zijn). In 2013 waren er nog 119 actieve diensten, als gevolg van het samengaan van bepaalde diensten. In totaal vulden 82 diensten de vragenlijst in, wat neerkomt op een responspercentage van 68,91%. Het totaal gepresteerd urencontingent dat deze diensten in 2012 vertegenwoordigden komt evenwel neer op 95,11% van het totaal gepresteerde urencontingent. Bijgevolg is de respons nagenoeg volledig. We zien wel een verschil wat betreft respons tussen de openbare en de private sector. Daar waar de respons in de private sector 98,28% van het gepresteerde urencontingent vertegenwoordigt, komt de respons in de openbare sector neer op 79,26%, wat natuurlijk nog steeds bevredigend is. Door steeds het onderscheid tussen de openbare en de private sector mee te nemen in de analyses werd deze ongelijke respons ondervangen.

Er werd ook nagegaan door wie de vragenlijst voor de diensten werd ingevuld. 30,49% van de respondenten waren tewerkgesteld binnen het directiekader, 21,95% van de vragenlijsten werd ingevuld door het diensthoofd, 15,85% werd ingevuld door een maatschappelijk werker/begeleidend medewerker en 7,32% door iemand van de stafdienst. De overige 24,39% werd ingevuld door een verscheidenheid aan functies zoals daar zijn de secretaris, de zorgstrateeg of door een duo van 2 personen met een verschillende functie.

5.2 Populatie en respons bij de begeleidend medewerkers

Over de populatie van de begeleidend medewerkers hebben we weinig informatie en bijgevolg kan er enkel een ruwe schatting van de respons gemaakt worden. In Vesta is enkel het aantal begeleidend medewerkers met contract in 2011 beschikbaar, maar de gegevens voor 2012 of 2013 ontbreken. Bovendien is ook dit aantal slechts een benadering van de werkelijkheid, aangezien het uit dienst treden van een begeleidend medewerker niet altijd even vlot geregistreerd wordt. In totaal staan in Vesta 1 403 begeleidend medewerkers met een contract in 2011 geregistreerd, waarvan 304 in de openbare sector en 1 099 in de private sector. In totaal vulden 773 begeleidend medewerkers de tijdsregistratie in en hebben 762 begeleidend medewerkers de vragenlijst betreffende de werkdruk ingevuld, wat het responspercentage bij benadering op 55,10% respectievelijk 54,13% brengt. Dit totaal percentage verbergt wel een duidelijk verschil in respons tussen de private en de openbare diensten. De tijdsregistratie werd door 24,91% van de begeleidend medewerkers van de openbare diensten ingevuld en door 63,06% van de private diensten. Voor de vragenlijst rond de werkdruk bedragen deze percentages respectievelijk 26,96% en 61,53%. Omwille van de lage responsgraad bij de openbare diensten dienen hun gegevens met een grotere voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden daar niet geweten is waar deze lagere responsratio aan te wijten is. Waar de begeleidend medewerkers van de openbare diensten significant afwijken van de begeleidend medewerkers van de private diensten, wordt dit steeds gemeld.

5.3 Statistische analyse

Gezien het gelimiteerde tijdsbestek van het huidige onderzoek werden de analyses beperkt tot het berekenen van voornamelijk beschrijvende maten: gemiddeldes, frequenties en de bijhorende 95%-betrouwbaarheidsintervallen net zoals eenvoudige pearson correlaties. Net zoals een gemiddelde (de som van de waarden over alle observaties gedeeld door het aantal observaties) is een betrouwbaarheidsinterval een statistiek maar één die een intervalschatting oplevert eerder dan een puntschatting. Wanneer enkel het gemiddelde gerapporteerd wordt, suggereert dit een exactheid die niet gegarandeerd kan worden. Bepaalde gegevens zijn enkel beschikbaar voor een deel van de populatie (de informatie uit de vragenlijsten) en als dusdanig geeft het steekproefgemiddelde niet noodzakelijk het gemiddelde van de populatie weer. Andere gegevens zijn gebaseerd op rapportagegegevens die ook onvolledig of onjuist kunnen zijn. Verder geeft een gemiddelde slechts een beperkt beeld van de realiteit, en is een aanwijzing van de grootte van de verschillen over de diensten aangewezen. Daarom wordt steeds rond het gemiddelde een betrouwbaarheidsinterval weergegeven dat gebaseerd is op de variantie van de gegevens (meer concreet wordt volgens conventie 1,96 keer de vierkantswortel van de variantie genomen gedeeld door de vierkantswortel van het aantal observaties, en dit langs beide zijden van het gemiddelde). Wanneer er een grote variantie is tussen de diensten of begeleidend medewerkers (en het gemiddelde dus gebaseerd is op gegevens die sterk verschillen over participanten respectievelijk diensten heen), dan wordt dit weerspiegeld in een breder betrouwbaarheidsinterval. Verder wordt er wel gewerkt met empirisch tot stand gekomen typologieën om de diversiteit van de sector en de begeleidend medewerkers in kaart te brengen, waarbij werd nagegaan of deze types significant van elkaar verschilden wat betreft bepaalde beschrijvende kenmerken, indicatoren en determinanten van werkdruk. Waar de onderzochte maat zowel als het criterium uit categorieën bestond werd hiertoe gebruik gemaakt van chikwadraattoetsen. Deze worden dan ook steeds gerapporteerd. Waar nodig werden Fisher exacttoetsen gebruikt in plaats van chikwadraattoetsen (bijvoorbeeld wanneer er 0-cellen voorkwamen bij de kruising van bepaalde categorieën). In dat geval worden logischerwijs enkel de significantiewaarden gerapporteerd, daar het hier een exacte test betreft. Indien de onderzochte maat een numerieke kwaliteit had werd een variantieanalyse uitgevoerd. Om het effect van bepaalde numerieke variabelen op de geïdentificeerde criteria weer te geven worden correlaties gerapporteerd.

Een kort woordje over de selectie van de gehanteerde typologieën. Zowel voor de analyses op het niveau van de diensten als op het niveau van de begeleidend medewerkers werd besloten om, aan de hand van verkennende analyses, verscheidene typologieën uit te testen op hun effectiviteit om relevante verschillen in de werkdruk te reveleren. Die types die dan weerhouden zouden worden, zouden worden gehanteerd bij alle verdere analyses. Op het niveau van de diensten werden als criteria voor deze evaluatie van de typologieën een aantal objectieve werkdrukmaten gehanteerd (het gemiddeld aantal begeleide gezinnen per voltijdse begeleidend medewerker en het gemiddeld aantal begeleide verzorgenden per voltijds begeleidend medewerker zoals berekend o.b.v. gegevens uit Vesta) zowel als een subjectieve maat (de door de begeleidend medewerkers zelf ingeschatte omkaderingsnorm op dienstniveau). Mogelijke types van diensten die konden verschillen wat betreft deze criteria werden verder aangebracht vanuit de stuurgroep zowel als weerhouden op basis van bestaande literatuur. Meer specifiek werden de volgende diensttypologieën uitgetest op basis van bovenstaande criteria: types op basis van de aanwezigheid van complicerende factoren in de cliëntpopulatie van een dienst (bron: vragenlijst zowel als gemiddelde Bel-scores verkregen uit Vesta), types gebaseerd op de gemiddelde leeftijd van de gebruikers, de verzorgenden en de begeleidend medewerkers van een dienst (bron: Vesta), types gebaseerd op de indicator van kansarmoede zoals beschreven in de paragraaf betreffende de Vesta-gegevens, types o.b.v. het aandeel begeleidend medewerkers boven subsidie (bron: Vesta) en ten slotte types gebaseerd op het verschil in aanwezige ondersteuning op dienstniveau (bron: vragenlijst). Verder werd ook het onderscheid tussen de private en openbare diensten als typologie uitgetest. Uit deze analyses kwamen er slechts weinig significante en zinvolle verschillen tussen de types naar voren wat betreft de werkdruk,

ondanks de wijde range van typologieën en criteria die gebruikt werden. Er werd dan ook besloten om enkel het onderscheid tussen de openbare en private sector te weerhouden voor de analyses op dienstniveau.

Voor de begeleidend medewerkers werd een gelijkaardige strategie gehanteerd. Als criteria werden hier het aantal behandelde dossiers, de gerapporteerde werkbelasting, het al dan niet presteren van overuren en de inschatting van de omkaderingsnorm gehanteerd. Al deze gegevens werden opgevraagd in de vragenlijst voor de begeleidend medewerkers. De volgende maten werden als basis voor de typologieën gehanteerd, wederom aangebracht door de stuurgroep of weerhouden uit de literatuur: de tewerkstelling in een typische of atypische functie, het al dan niet combineren van functies, het al dan niet uitvoeren van permanenties, de mate waarin gebruik gemaakt werd van ondersteuning, en de leeftijd en anciënniteit van de begeleidend medewerker. Ook deze gegevens werden verkregen op basis van de vragenlijst. Uit de analyses bleek dat de meeste typologieën, uitgezonderd de typologieën betreffende de ondersteuning en het uitvoeren van permanenties, geassocieerd waren met de ervaren werkbelasting en deze werden dus overwogen voor verdere analyses. Om tot een verdere selectie te komen werden de resterende typologieën vervolgens aan de hand van de overige criteria (het presteren van wekelijkse overuren, het aantal behandelde dossiers en de ingeschatte omkaderingsnorm) geëvalueerd. Aangezien de typologieën gebaseerd op de leeftijd van de begeleidend medewerkers en hun anciënniteit met geen enkele van de overige criteria samenhangen, worden ook zij bij verdere analyses buiten beschouwing gelaten. De overblijvende drie typologieën (atypische versus typische functie, het al dan niet combineren van functies en het werkregime) werden wel meegenomen in de verdere analyses en gerapporteerd in dit rapport waar relevant. Verder wordt, omwille van vergelijkbaarheidsredenen met de analyses op dienstniveau en omwille van de lage respons bij de openbare diensten, ook het onderscheid openbaar versus privaat steeds meegenomen.

Meer details betreffende de gehanteerde selectiestrategie wat betreft typologieën zowel als gedetailleerde informatie betreffende significantieniveaus en dergelijke kunnen verkregen worden bij de onderzoekers maar worden hier omwille van beknoptheidsredenen niet opgenomen.

- DEEL 3 RESULTATEN -

6 | Resultaten bevraging diensten en gegevens Vesta

In dit hoofdstuk beschrijven we de diensten gezinszorg zoals ze uit de Vesta-gegevens en de antwoorden op de vragenlijst voor de diensten naar voren komen. De heterogeniteit in de sector is enorm. Hele grote en hele kleine diensten, diensten voornamelijk gespecialiseerd in gezinszorg zowel als diensten die naast gezinszorg ook nog andere thuiszorg en ruimere maatschappelijke dienstverlening aanbieden, private en openbare diensten, ... Beoordelen deze diensten de werkdruk en de huidige omkaderingsnorm verschillend? Verschillen de diensten op vlak van hun inschatting van de werkdruk (op dienstniveau)? Met welke verschillen in kenmerken zijn deze verschillen in inschatting van de werkdruk en omkaderingsnorm gerelateerd? We bekijken verschillen in kenmerken van de populatie van cliënten, kenmerken van het personeel en structureel-organisatorische kenmerken van de diensten en hoe deze samenhangen met de ervaren werkdruk en inschatting van de omkaderingsnorm.

6.1 Beschrijving diensten

Het eerste opvallende verschil tussen de diensten is het verschil in schaalgrootte. Deze verschillen uitend zich onder meer in de uit Vesta bekomen cijfers betreffende het aantal effectief gepresteerde uren gezinszorg, het aantal geholpen gebruikers zowel als het aantal begeleidend medewerkers gezinszorg met een contract in 2011, zoals blijkt uit tabel 6.1. Opvallend hierbij is het bereik van de verschillende variabelen. Wanneer we bijvoorbeeld het maximum van het aantal gepresteerde uren gezinszorg in 2011 vergelijken met het totaal aantal gepresteerde uren dan wordt duidelijk dat er één grote speler is die 34,99% van de markt in handen heeft. Het betreft hier Familiehulp, een autonome vzw binnen de christelijke werknemersorganisatie ACW. De openbare diensten zijn over het algemeen veel kleiner dan de private diensten, alhoewel er ook kleinere private diensten zijn.

Tabel 6.1 Het gemiddelde aantal geholpen gebruikers, gepresteerde uren gezinszorg en aantal begeleidend medewerkers zowel als het bereik per sector in 2011

Variabele 2011	Sector	Aantal	Gemiddelde	Minimum	Maximum
Aantal geholpen gebruikers ¹	Privaat	19	4 051,89	91	31 216
	Openbaar	99	130,43	15	2 208
Gepresteerde uren gezinszorg ²	Privaat	20	642 898,00	6 242	5 417 606
	Openbaar	99	26 480,00	4 062,83	369 786
Aantal begeleidend medewerkers met contract in 2011 ³	Privaat	20	54,95	1	402
	Openbaar	99	3,07	1	45

1 Rapport: 'AantalVTELeidinggevendBegeleidendPersoneel' voor de gehele jaarperiode 2011.

2 Rapporten: '2011-private diensten (GZAT)' en '2011-openbare diensten (GZAT)'.

3 Rapport: 'AantalBegeleidendMedewerkersPerDienst', alle begeleidend medewerkers met contract actief in 2011.

Uit de vragenlijst komt naar voren dat een dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg meestal gesitueerd is binnen een breder kader van dienstverlening. In totaal geeft 91,46% van de diensten

aan te opereren binnen dergelijk ruimer kader. Hierbij geven de openbare diensten significant vaker aan een ruimere opdracht te hebben dan de private diensten ($p=0,0036$).

Tabel 6.2 Het % diensten met een ruimere opdracht opgedeeld naar sector

Type	Soort opdracht	Freq.	%	95% BI	
Privaat	Enkel GZ en AT	5	29,41	7,29	51,54
	Ruimere opdracht	12	70,59	48,46	92,71
Openbaar	Enkel GZ en AT	2	3,08	0,00	7,37
	Ruimere opdracht	63	96,92	92,64	100,00

Verder werd er ook bevraagd welke thuiszorgdiensten, naast schoonmaakhulp, nog werden aangeboden. Een ruim assortiment van andere diensten binnen de eigen organisatie maakt het mogelijk cliënten vlotter te verwijzen naar de voor hun meest gepaste vorm van zorg, wat niet noodzakelijk altijd gezinszorg is. Anderzijds vereist dit ook een betere afstemming tussen de verschillende zorgaanbieders. In totaal werden negen verschillende soorten bijkomende thuiszorgdiensten opgelijst, in samenspraak met de sector, en er werd bovendien de mogelijkheid geboden om nog bijkomende diensten op te sommen in de open antwoordcategorie. Om een eerste inschatting te krijgen van de verschillen wat betreft bijkomende thuiszorgdiensten die binnen de eigen organisatie worden aangeboden, wordt een eenvoudige optelsom van het aantal aangeduide bijkomende thuiszorgdiensten gebruikt als ruwe indicatie van de hoeveelheid bijkomende thuiszorgdiensten en van mogelijke verschillen hierin. Gemiddeld genomen worden 2.90 bijkomende thuiszorgdiensten aangeduid, en dit getal verschilt niet significant tussen de openbare en de private diensten ($F=0,78$; $df=1$; $p=0,3799$).

Tabel 6.3 % van diensten dat voorziet in een bepaald type van thuiszorgdienst, significantie van het verschil tussen openbare en private diensten ($/=n.s.$) en richting van het verschil

Dienst	Totaal %	Vershil openbaar - privaat	Richting verschil
Karweihulp	62,2	/	/
Oppashulp	17,07	$p=0,0072$	privaat (41,18%) > openbaar (10,77%)
Thuisverpleging	8,54	$p=0,0130$	privaat (23,53%) > openbaar (4,62%)
Maaltijdbedeling	59,76	$p<0,0001$	privaat (11,76%) < openbaar (72,31%)
Vrijwilligerswerking	50,00	/	/
Personenalarmering	35,37	/	/
Regionaal/lokaal dienstencentrum	40,24	/	/
Expertisecentrum	9,76	/	/
Ergo aan huis	7,32	/	/
Andere thuiszorgdiensten	70,73	/	/

Uit tabel 6.3 kan dan afgeleid worden dat meer dan de helft van de diensten naast gezinszorg en schoonmaakhulp ook maaltijdbedeling en karweihulp aanbiedt. Opvallend hierbij is dat vooral de openbare sector maaltijdbedeling aanbiedt en dat dit minder wordt aangeboden door de private diensten. Iets minder dan de helft van de diensten is ook geassocieerd met een dienstencentrum en 35,37% biedt tevens personenalarmering aan. Verder geeft 70,73% aan van nog andere thuiszorgdiensten te voorzien. Hierbij maakt 32,93% in een aparte opsomming gewag van de aanwezigheid van een mindermobielen centrale en 9,76% voorziet in een kapper, manicure of pedicure aan huis. Slechts 20,73% geeft aan dat ze ook poetshulp of dienstverlening in het kader van dienstencheques aanbieden. Dit is naar alle waarschijnlijkheid een onderschatting, aangezien niet alle diensten spon-

taan dergelijke dienstverlening zullen opgelijst hebben daar dit strikt genomen niet onder de noemer 'thuiszorg' valt.

6.2 Indicatoren van de werkdruk op dienstniveau

Op basis van Vesta-gegevens gingen we na hoeveel dossiers per medewerkers de diensten gemiddeld hadden in 2011. Hierbij werd gewogen voor de grootte van de dienst (gemeten aan de hand van het aantal dossiers) en werden alle begeleidend medewerkers in rekening gebracht, ook deze tewerkgesteld in niet-reguliere statuten. Over alle diensten heen bedroeg het gemiddeld aantal dossiers per VTE begeleidend medewerker¹² 105,62 (BI: 97,30-113,94). De openbare diensten behandelden in 2011 minder dossiers per VTE begeleidend medewerker dan de private diensten (95,31; BI: 81,91-101,65 versus 107,28; BI: 103,16-111,41; $F=4,60$; $df=1$; $p=0,0343$). Dit verschil tussen beide sectoren wordt ook weerspiegeld in het aantal gezinnen dat in 2011 minder begeleid werd per VTE begeleidend medewerker¹³ (91,78 versus 103,94; $F=5,14$; $df=1$; $p=0,025$). Over alle diensten heen bedroeg het totaal gewogen gemiddelde 102,25 gezinnen per begeleidend medewerker (BI: 94,54-109,97). Om tot deze inschatting te komen werd per dienst het aantal geholpen gebruikers in 2011 gedeeld door het aantal VTE begeleidend medewerkers op 1 januari 2011.¹³ Omdat bij een deling door een zeer klein getal (veel kleiner dan 1), deze deling kunstmatig wordt opgeblazen en dit de resultaten zou vertekenen, worden diensten met minder dan 0,5 VTE begeleidend medewerkers uit deze analyse weggelaten (zoals ook weergegeven op p. 33). Vervolgens werd het gemiddelde van de aldus bekomen aantal geholpen gebruikers per VTE begeleidend medewerkers over de diensten heen berekend, waarbij per dienst gewogen werd voor het aantal dossiers dat in 2011 behandeld werd om de grootte van de dienst in rekening te brengen. Voor deze weging werd het aantal dossiers die de dienst behandelde in 2011 gedeeld door het totaal aantal behandelde dossiers over alle diensten heen in 2011.¹⁴ Wanneer deze weging in verdere analyses ook wordt gebruikt, dan wordt dit steeds expliciet aangegeven.

Verder, gemiddeld genomen begeleidde de begeleidend medewerkers in de openbare diensten in 2011 wel iets meer verzorgenden dan de begeleidend medewerkers in de private diensten (deling van aantal verzorgenden met prestaties in 2011¹⁵ door VTE begeleidend medewerkers op 1 januari 2011,¹⁶ gewogen voor het aantal behandelde dossiers in 2011, cf. eerdere uitleg weging, als correctie voor grootte; 21,67; BI: 19,65-23,68 versus 18,92; 18,11-19,74; $F=6,27$; $df=1$; $p=0,0139$; totaal gewogen gemiddelde: 19,31). Wanneer we naar het aantal VTE verzorgenden (op 1 januari 2011)¹⁶ per VTE begeleidend medewerkers in 2011¹⁶ gaan kijken valt dit verschil tussen de sectoren weg ($F=2,07$; $df=1$; $p=0,1534$). Het verschil in aantal behandelde dossiers tussen de sectoren kan dan mogelijks verklaard worden door de observatie dat bij de openbare diensten elke VTE verzorgende gemiddeld instaat voor minder gezinnen (deling van aantal geholpen gezinnen in 2011¹⁷ door VTE verzorgenden op 1 januari 2011¹⁶ wederom gewogen voor grootte; 6,41; BI: 5,91-6,91 versus 7,64; BI: 7,44-7,85; $F=20,10$; $df=1$; $p<0,0001$) dan in de private sector. De verzorgenden in beiden sectoren werkten in 2011 gemiddeld gezien echter wel evenveel uren (effectief gepresteerde uren in 2011¹⁸ gedeeld door VTE verzorgenden,¹⁶ gewogen voor grootte zoals hierboven beschreven; 1 245,10; BI: 1 209,10-1 281,11 versus 1 261,45; BI: 1 246,75-2 176,15; $F=0,69$; $df=1$; $p=0,4069$). Dit komt neer op 17 363,94 (BI: 16 420,79-18 307,10) gepresteerde uren bij de

12 Deling van aantal dossiers (rapport: 'AantalDossiersPerDienst_Gezinszorg' over het hele jaar 2011) door het aantal VTE begeleidend medewerkers (rapport: 'KoppenEnVTELeidinggevendEnBegeleidend' voor de situatie op 1 januari 2011).

13 Deling van het aantal geholpen gebruikers (rapport: 'AantalVTELeidinggevendBegeleidendPersoneel' over het hele jaar 2011) door het aantal VTE begeleidend medewerkers (rapport: 'KoppenEnVTELeidinggevendEnBegeleidend' voor de situatie op 1 januari 2011).

14 Rapport: 'AantalDossiersPerDienst_Gezinszorg' over het hele jaar 2011.

15 Rapport: 'AantalVerzorgendenPerDienst' met prestaties in 2011.

16 Rapport: 'KoppenEnVTELeidinggevendEnBegeleidend' voor de situatie op 1 januari 2011.

17 Rapport: 'AantalVTELeidinggevendBegeleidendPersoneel' voor de hele jaarperiode 2011.

18 Rapporten: '2011-private diensten (GZAT)' en '2011-openbare diensten (GZAT)'.

gezinnen per VTE begeleidend medewerkers in 2011, wanneer gewogen wordt voor grootte van de diensten (gepresteerde uren gezinszorg 2011 per dienst¹⁸ gedeeld door het aantal VTE begeleidend medewerkers op 1 januari 2011 per dienst,¹⁶ gewogen voor de grootte van de dienst aan de hand van het aantal dossiers, cf. eerdere uitleg weging in vorige paragraaf). Ook hier treedt geen verschil op tussen de private en de openbare sector ($F=1,09$; $df=1$; $p=0,2998$). Wanneer we dan gaan kijken naar de gepresteerde uren gezinszorg in 2011¹⁸ per dossier¹⁹, dan blijkt dat de openbare sector meer uren per dossier presteerde in 2011 dan de private sector, waarbij opnieuw gewogen werd voor grootte van de dienst (195,20; BI: 182,66-207,75 versus 161,99; BI: 156,87-167,10; $F=23,60$; $df=1$; $p<0,0001$).

In de vragenlijst dienden de diensten ook een inschatting te maken van een gepaste omkaderingsnorm waarbij werd uitgegaan van de situatie op het moment van de bevraging, dus zonder de invoering van de automatische bijdrageberekening. Gevraagd naar een goede verhouding van het aantal geholpen gezinnen per begeleidend medewerker, geeft 84,81% (BI: 76,72-92,90) van de diensten een getal kleiner dan 130 op (de huidige norm). Zij vinden dus dat de omkadering uitgebreid dient te worden. Er treedt hierbij geen significant verschil op tussen de private en de openbare sector ($F=0,52$; $df=1$; $p=0,4737$). Gemiddeld genomen dient deze norm volgens de diensten op 1 begeleidend medewerker per 99,67 (BI: 94,69-104,65) gezinnen te liggen.

In een aparte vraag werden de diensten bevraagd aangaande de wenselijkheid van extra bijkomend personeel, waarbij ze onder meer de mogelijkheid hadden van aan te geven dat er nood was aan meer begeleidend medewerkers. Verrassend genoeg geeft slechts 48,78% (BI: 37,73-59,83) van de diensten aan nood te hebben aan extra begeleidend personeel, waarbij het verschil tussen de openbare en private sector nipt niet significant is ($p=0,0576$). Absoluut gezien betekent dit dat toch de helft van de diensten aangeeft nood te hebben aan bijkomende omkadering. Het verschil met de 84,81% respondenten die bij de vraag rond de omkadering aangaven dat de omkaderingsnorm onvoldoende is, is echter opvallend. De verklaring voor deze bevinding is mogelijks tweeledig. Ten eerste kan het hier gaan over een meeteffect, eerder dan een reëel effect. In de online-vragenlijst voor de diensten werd een niet-aangevinkte vraag namelijk beschouwd als een ontkennend antwoord, ook al werd de vraag misschien overgeslagen. Dit kan het percentage personen dat instemt met deze stelling gedrukt hebben. Ten tweede geeft de helft van de diensten inderdaad aan geen extra begeleidend medewerkers nodig te hebben. Echter, tijdens de stuurgroep werd mondeling toegelicht dat de diensten naast de subsidie voor begeleidend medewerkers die ze via het BvR-kader voor gezinszorg ontvangen ook gebruik maken van andere financieringsbronnen om hun begeleidend medewerkers gezinszorg te financieren. Hoewel de diensten dus mogelijk het totale ingezette aantal VTE begeleidend medewerkers (gesubsidieerd en ongesubsidieerd) als voldoende ervaren, komt de huidige norm toch niet volledig tegemoet aan de nood die ze ervaren. Dit wordt dan weerspiegeld in de gewenste omkaderingsnorm door de diensten. Verder gaf 26,83% (BI: 17,03-36,62) aan nood te hebben aan meer verzorgend personeel, 28,05% (BI: 18,12-37,98) vindt dat er nood is aan meer leidinggevend en 40,24% (BI: 29,40-51,08) zou graag meer administratief personeel hebben, waarbij er steeds geen significant verschil is tussen de openbare en de private sector.

Aangezien het onderzoeken van de werkdruk zoals veroorzaakt door het berekenen van de gebruikersbijdrage en de verlichting in werkdruk die een mogelijke automatisering kan opleveren een integraal deel uitmaakt van het onderzoeksopzet, werden de diensten ook gevraagd naar het % van de in 2012 opgestarte dossiers waarbij een afwijking werd toegestaan op deze gebruikersbijdrage, daar in dat geval een afwijkingsverslag dient opgemaakt te worden. Gemiddeld genomen gaven de diensten aan dat dergelijke afwijking werd toegestaan voor 19,36% van de dossiers (wanneer gewogen werd voor de grootte van de dienst). Ook hier verschilde de openbare sector van de private sector ($F=30,23$; $df=1$; $p<0,0001$) waarbij de private sector aangaf op ongeveer

19 Rapport: 'AantalDossiersPerDienst_Gezinszorg' over het hele jaar 2011.

21,30% (BI: 19,20-23,40) van hun dossiers een afwijking toe te staan terwijl dit voor de openbare sector maar 4,09% (BI: -1,79-9,98) van de dossiers bedroeg. Ook wanneer niet gewogen wordt, en het antwoord van elke dienst dus evenveel meetelt, blijft dit verschil tussen de private en de openbare sector bestaan.

Wanneer er aan de diensten gevraagd werd een gepaste omkaderingsnorm bij de invoering van de automatische berekening van de gebruikersbijdrage, gaf 78,48% (BI: 69,21-87,74) van de diensten een getal kleiner dan 130 op. Nu komt het gemiddelde op 1 begeleidend medewerker per 106,89 (BI: 101,56-112,21) geholpen gezinnen te liggen. Er is geen verschil wat betreft deze inschatting tussen de openbare en de private diensten ($F=0,08$; $df=1$; $p=0,7759$). De facto zien we dus een klein verschil tussen het aantal dossiers dat over alle diensten heen effectief gemiddeld per begeleidend medewerker behandeld werd enerzijds (105,62) en de ingeschatte norm bij automatische bijdrageberekening (106,89). De gepast geachte norm zonder automatische bijdrageberekening ligt evenwel duidelijk lager (99,67).

6.3 Determinanten van de werkdruk op dienstniveau

In wat volgt wordt kort ingegaan op mogelijke elementen die de ervaren belasting van het omkaderend personeel in de gezinszorg kunnen beïnvloeden. We maken hierbij een onderscheid tussen kenmerken van gebruikers, kenmerken van werknemers van de dienst en organisatorische kenmerken van de dienst. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de informatie hieromtrent verkregen op het niveau van de diensten beperkt is, aangezien de meeste belastende elementen in kaart gebracht zijn op het niveau van de begeleidend medewerkers die wellicht ook het best geplaatst zijn om hierover uitspraken te doen.

6.3.1 Kenmerken van de gebruiker

Een eerste element dat vaak aangehaald wordt als specifiek belastend binnen de context van de gezinszorg is de aanwezigheid van verscheidene complicerende factoren bij de geholpen gezinnen (dementie, palliatieve zorg, psychische of sociale problematiek, CVA, mentale beperkingen, ...). Aangaande de aanwezigheid van deze complicerende factoren in de geholpen gezinnen was geen informatie beschikbaar in Vesta, en dit kwam dus aan bod in de enquête. Wel houden de private diensten zelf een gedetailleerde registratie van de reden van zorg bij, zoals beschreven deel 2 hoofdstuk 3. Deze eigen registratie is een welkome bron van aanvullende informatie aangezien de kwaliteit van de gegevens uit de enquête moeilijk in te schatten is, zeker de gegevens wat betreft de aanwezigheid van complicerende factoren. De resultaten uit de bevraging bij de diensten dienen dan ook met omzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Gemiddeld genomen maakte het totaal aantal gezinnen waarbij in 2011 gezinszorg werd verleend en een complicerende factor aanwezig was 31,57% (BI: 24,50-38,65) uit van het totaal aantal behandelde gezinnen per dienst (waarbij gewogen werd voor de grootte van de dienst). Let wel, aangezien in sommige gezinnen meerdere complicerende factoren tegelijk zullen voorkomen, impliceert dit getal dus niet dat 32% van de gezinnen gekenmerkt wordt door de aanwezigheid van complicerende factoren. Wel betekent dit dat het totaal aantal geregistreerde complicerende factoren gemiddeld genomen 32% uitmaakt van het opgegeven aantal geholpen gezinnen. Bij sommige diensten loopt dit percentage over de 100%, andere diensten geven een percentage van 0% op. De grote spreiding van de gegevens wijst er des te meer op dat deze resultaten met de nodige omzichtigheid dienen geïnterpreteerd te worden. Zoals onderstaande tabel (tabel 6.4) aantoont, treedt er een significant verschil op tussen de openbare en de private diensten ($F=4,82$; $df=1$; $p=0,0315$), waarbij de openbare diensten aangeven meer geconfronteerd te worden met gezinnen waarbij complicerende factoren aanwezig zijn. Echter, de grote betrouwbaarheidsintervallen bij beiden

wijzen er op dat voor beide sectoren de doorgegeven cijfers hoogstens als een zeer ruwe schatting mogen geïnterpreteerd worden.

Tabel 6.4 % gezinnen met aanwezigheid van complicerende factoren (som van aantal gezinnen met complicerende factoren gedeeld door aantal geholpen gezinnen zoals gerapporteerd door de diensten), gewogen voor de grootte van de dienst (behandelde dossiers in 2012)

	N	Minimum (%)	Maximum (%)	Gemiddelde (%)	95% BI	
Privaat	16	0,00	100,00	28,82	24,77	32,88
Openbaar	54	8,62	158,21	63,49	49,67	77,30

Dit verschil in cliëntenpopulatie tussen de private en de openbare sector komt ook tot uiting in de uit Vesta bekomen gewogen gemiddeldes van de Bel-scores per dienst (gekoppeld aan een dossier in 2012, waarbij grotere diensten wederom zwaarder doorwogen in de analyse), aangezien deze significant verschilt tussen de sectoren (32,31%; BI: 31,48-33,74 versus 31,17%; BI: 30,70-31,63; $F=5,43$; $df=1$; $p=0,0215$).

Verder blijken beiden sectoren ook te verschillen wat betreft de gemiddelde leeftijd van hun gebruikers in 2012 (vergelijken over diensten van de gemiddelde leeftijd per dienst gekoppeld aan een dossier²⁰ met weging voor grootte van de dienst; $F=40,35$; $df=1$; $p<0,0001$). De gemiddelde cliëntleeftijd bedraagt 70,89 jaren (BI: 70,23-71,55) voor de private sector en 76,37 jaren (BI: 74,79-77,94) voor de openbare sector.

Een laatste maat die mogelijk inzicht kan geven in de werkdruk zoals veroorzaakt door de cliëntenpopulatie waarmee de begeleidend medewerkers zich geconfronteerd zien is de aanwezigheid van armoede. Vesta-gegevens lieten toe per dienst een maat te berekenen die aangaf hoeveel percent van hun cliëntenpopulatie in 2012 een gebruikersbijdrage betaalde die indicatief was voor een inkomen onder de Belgische armoedegrens voor een alleenstaande.²¹ In totaal bleek dit percentage gemiddeld genomen over de percentages per diensten heen op 13,33% uit te komen (BI: 11,55-15,11). Dit cijfer is moeilijk te vergelijken met de cijfers op Belgisch niveau, aangezien daar verschillende grenswaardes gehanteerd worden afhankelijk van de gezinssituatie, wat in het kader van dit onderzoek niet mogelijk was. Ook hier is het verschil tussen de openbare en de private sector significant indien gewogen wordt voor grootte van de dienst, waarbij de openbare sector geconfronteerd werd met een hoger percentage (20,04%; BI: 17,56-22,53) van personen met een gebruikersbijdrage onder de 3,6 euro, als indicatie voor de armoedegrens versus 12,17% (BI: 11,14-13,20) voor de private sector.

Vanuit de stuurgroep kwam de opmerking dat niet alle werkzaamheden gedekt worden door de norm. Zo kan het gebeuren dat er een aanvraag gebeurt en al dan niet een eerste huisbezoek wordt afgelegd, maar dat deze er uiteindelijk niet toe leiden dat er een dossier wordt geopend. 69,23% (BI: 58,76-79,70) van de diensten geeft aan dat dit bij hun voorkomt. De frequentie waarmee dit voorkomt werd enkel bevraagd op het niveau van de begeleidend medewerkers. Bij de diensten werd wel gepeild naar de redenen waarom er soms geen dossier geopend werd. Bijna alle diensten die aangaven soms geen dossier te openen deden dit onder andere omdat de zorgvraag eigenlijk thuishoorde in het domein van de aanvullende thuiszorg (90,74%; BI: 82,75-98,73). Verder weigerden meer dan de helft van de diensten soms cliënten omdat er geen gepaste hulp geboden kan worden (64,81%; BI: 51,66-77,97) of omdat er geen echte zorgvraag aanwezig is (55,56%; BI: 41,87-69,25). Een derde van de diensten moest soms cliënten weigeren omdat er geen voldoende personeel is (33,33%; BI: 20,35-46,32) of geeft een andere reden op (29,63%; BI: 17,05-42,21%). Een kwart van de diensten tenslotte geeft soms voorrang aan meer prioritaire hulpvragen (24,07;

20 Rapport: 'AantalDossiersPerLeeftijd' voor de hele periode 2012.

21 Rapport: 'Gewogen gemiddelde Bel-score 2012 (gezinszorg)' voor de gehele periode 2012.

BI: 12,30-35,85) of geeft aan dat men er soms niet in slaagde van tot duidelijke afspraken te komen (25,93; BI: 13,85-38,00).

6.3.2 Kenmerken van verzorgenden

Niet alleen bepaalde kenmerken van de cliëntenpopulatie kunnen voor een extra belasting op dienstniveau zorgen, maar ook de kenmerken van de werknemers van een dienst hebben een invloed op de werkdruk van de individuele werknemers. De verzorgenden tewerkgesteld in de gezinszorg zijn, volgens de registratie in Vesta, gemiddeld genomen 42,43 jaar oud²² (gemiddelde over diensten gewogen voor de grootte van de dienst, BI: 41,96-42,91). Verder worden de openbare diensten geconfronteerd met een iets hogere gemiddelde leeftijd van hun verzorgenden dan de private diensten (43,34 jaar; BI: 42,46-44,22; versus 42,28 jaar; BI: 41,91-42,64; $F=4,38$; $df=1$; $p=0,0299$).

Een volgend aspect van de beroepsbevolking dat voor mogelijke belasting kan zorgen op dienstniveau is het al dan niet beschikbaar zijn van het gezochte personeel op de arbeidsmarkt. In de vragenlijst gaf 1,23% (BI: 0,00-3,69) van de diensten aan dat er vacatures voor begeleidend medewerkers zijn die niet ingevuld geraakten, en 9,76% (BI: 3,19-16,32) van de diensten gaf aan dat er vacatures zijn voor verzorgenden die niet ingevuld geraakten. Bij beiden is het verschil tussen de openbare en de private sector niet significant ($p=0,2099$ en $p=0,0536$).

6.3.3 Organisatorische kenmerken

Een organisatorisch kenmerk van een dienst dat kan leiden tot een verminderde werklast is de aanwezigheid van verscheidene vormen van ondersteuning. In de vragenlijst werden 14 mogelijk vormen van ondersteuning opgelijst, in samenspraak met de sector, waarbij de diensten konden aangeven of deze beschikbaar waren voor hun begeleidend medewerkers. Ze konden ook aangeven of er nog andere soorten van ondersteuning beschikbaar waren. Ook hier werd als eerste ruwe indicatie de som genomen over de 14 opgelijste vormen van ondersteuning. Gemiddeld genomen hebben de begeleidend medewerkers 4,48 (BI: 3,74-5,21) vormen van ondersteuning ter hunnen beschikking. Hierbij hebben de openbare diensten een minder goed uitgebouwd ondersteuningsnetwerk dan de private diensten ($F=21,73$; $df=1$; $p<0,0001$), met gemiddeld 3,69 (BI: 2,96-4,43) ondersteuningsvormen beschikbaar in de openbare diensten en 7,47 (BI: 6,03-8,90) in de private diensten. Dit resultaat is niet verrassend gezien de grootteverschillen tussen de sectoren. Uit tabel 6.5 wordt duidelijk dat de meeste begeleidend medewerkers gebruik kunnen maken van administratieve ondersteuning. Ook het onthaal wordt in de meeste diensten door een onthaalbediende opgenomen. Verder kan ongeveer de helft van de diensten gebruik maken van juridische ondersteuning en een kwaliteitscoördinator, alhoewel deze laatste functie duidelijk meer voor komt in de private sector. De overige vormen van ondersteuning komen minder frequent voor. Merk op dat de vraag zoals gesteld in de vragenlijst voor de werkbelasting van de begeleidend medewerkers niet specificeert onder welk statuut deze bijkomende ondersteuning aangeboden wordt.

22 Rapport: 'LeeftijdPersoneelPerDienstPerFunctie' met prestaties in 2012.

Tabel 6.5 % van diensten dat voorziet in een bepaald type van ondersteuning voor de begeleidend medewerkers, significantie van het verschil tussen openbare en private diensten (= n.s.) en richting van het verschil

Dienst	Totaal (%)	Vershil openbaar-privaat	Richting verschil
Administratieve ondersteuning	93,90	/	/
Juridische ondersteuning	43,90	/	/
Coach	24,39	$p < 0,0001$	privaat (64,71%) > openbaar (13,85%)
Onthaalbediende	58,54	/	/
Cel selectie	20,73	$p = 0,0056$	privaat (47,06%) > openbaar (13,85%)
Permanentieverantwoordelijke	14,63	$p < 0,0001$	privaat (47,06%) > openbaar (6,15%)
Centrale permanentie	21,95	/	/
Kwaliteitscoördinator	47,56	$p = 0,0073$	privaat (76,47%) > openbaar (40,00%)
Sectorverantwoordelijke	18,29	$p < 0,0001$	privaat (58,82%) > openbaar (7,69%)
Intern deskundige	14,63	$p < 0,0001$	privaat (41,18%) > openbaar (7,69%)
Extern deskundige/expertisecentrum	23,17	/	/
Vormingscoördinator	31,71	$p = 0,0070$	privaat (58,82%) > openbaar (24,62%)
Doelgroepenwerking	15,85	$p = 0,0041$	privaat (41,18%) > openbaar (9,23%)
Vrijwilligerswerking	18,29	/	/

Aan de hand van gegevens uit Vesta, werd voor elke dienst nagegaan hoeveel begeleidend medewerkers tewerkgesteld zijn in een ander statuut dan het hiertoe gesubsidieerde statuut. Deze bijkomende ondersteuning, los van de omkaderingsnorm van 1 VTE begeleidend medewerker per 130 geholpen gezinnen, kan mogelijk de werkdruk verlichten. Zo wordt het onder andere voor de diensten mogelijk van gespecialiseerde functieprofielen in het leven te roepen. Te denken valt aan functies zoals een permanentieverantwoordelijke, die alle onthaaltaken kan waarnemen en het bijsturen van de werkregeling kan coördineren. Om een zicht te krijgen op deze bijkomende, niet gesubsidieerde, omkadering werd het aantal VTE begeleidend medewerkers in een regulier statuut op 1 januari 2011²³ afgetrokken van het totaal aantal VTE begeleidend medewerkers (alle statuten) op 1 januari 2011.²³ Dit verschil werd vervolgens gedeeld door het totaal aantal VTE begeleidend medewerkers (in alle statuten) op 1 januari 2011,²⁶ waarbij diensten met minder dan 0.5 VTE begeleidend medewerkers niet werden meegenomen om uitschieters te voorkomen. Vervolgens werd nog gewogen voor de grootte van de dienst aan de hand van het aantal behandelde dossiers gezinszorg in 2011.²⁴ Gemiddeld genomen werd in 2011 18,13% (BI: 13,77-27,16) van de begeleidend medewerkers tewerkgesteld in een ander statuut. Er treedt hier echter een significant verschil op ($F=0,30$; $df=1$; $p < 0,0001$) tussen de private en de openbare sector, zoals weergegeven in onderstaande tabel (tabel 6.6).

Tabel 6.6 Het gemiddeld % begeleidend medewerkers tewerkgesteld in niet-gesubsidieerde statuten opgedeeld naar sectoren

	Aantal	Minimum (%)	Maximum (%)	Gemiddelde (%)	Standaardfout van het gemiddelde (%)
Privaat	19	0,00	50,00	20,46	3,38
Openbaar	86	0,00	66,67	3,67	1,26

23 Rapport: 'KoppenEnVTELeidinggevendEnBegeleidend' voor de situatie op 1 januari 2011.

24 Rapport: 'AantalDossiersPerDienst_Gezinszorg' over het hele jaar 2011.

6.4 Link tussen de indicatoren en de determinanten van de werkdruk op dienstniveau

In de voorgaande paragrafen worden verscheidene indicatoren zowel als determinanten van de werkdruk opgelijst. In wat volgt wordt de link tussen beiden onderzocht. Meer specifiek worden de leeftijd van de verzorgenden en de cliënten, het % van de gebruikers die minder dan 3,6 euro gebruikersbijdrage moet betalen, het aantal aanwezige ondersteunende faciliteiten en het % begeleidend medewerkers in niet-reguliere statuten gecorreleerd met het gemiddeld per dienst van het aantal begeleide gezinnen en verzorgenden per begeleidend medewerker in 2011, het aantal gepresteerde uren per begeleidend medewerker en de ingeschatte omkaderingsnorm op dienstniveau. De resultaten worden in tabel 6.7 weergegeven

Tabel 6.7 Correlaties tussen indicatoren en determinanten van de werkdruk (/*n.s.* op 0,05 niveau)

Correlatie Sign. Niveau	% compl. fact.	% afwijk. op gebr. bijdrage	Gem. leeftijd dossiers	Gem. leeftijd verz.	% gebruik. met bijdrage <3,6 €	Gem. leeftijd beg. med.	% beg. med. > subsidie	Aantal ondersteuning
Ingeschatte omkaderingsnorm	/	/	/	/	/	/	/	/
Gem. aantal begeleide gezinnen per beg. med	/	/	$r=-0,23$ $p=0,0208$	/	/	/	/	/
Gem. aantal verzorgenden per beg. med.	/	/	/	/	/	/	$r=-0,253$ $p=0,0089$	/
Gem. aantal geprest. uren per beg. med.	/	/	/	/	/	/	$r=-0,26$ $p=0,0068$	/

Uit deze tabel blijkt dat vooral het % begeleidend medewerkers dat diensten ter beschikking hebben in niet-reguliere statuten verband houdt met de gebruikte prestatiematen. Meer specifiek worden bij diensten met een hoger % begeleidend medewerkers boven subsidie gemiddeld genomen minder verzorgenden per begeleidend medewerker begeleid en zijn de begeleidend medewerkers, via de verzorgenden, verantwoordelijk voor minder gepresteerde uren bij de gebruiker. Het verband met het gemiddeld aantal begeleide gezinnen per begeleidend medewerker is nipt niet significant ($r=0,19$; $p=0,0513$). Verder worden er bij diensten met een gemiddeld genomen hogere leeftijd van hun cliënten ook minder gezinnen begeleid per begeleidend medewerker.

7 | Resultaten bevraging begeleidend medewerkers: werkdruk

Wat rapporteren begeleidend medewerkers zelf op het vlak van werkdruk? Hoe schatten ze de omkaderingsnorm in? Net als er een grote heterogeniteit is op vlak van de diensten gezinszorg, zijn er ook verschillende types begeleidend medewerkers gezinszorg. Verschillen de ervaring van de werkdruk en de inschatting van de omkaderingsnorm tussen verschillende types medewerkers? Deze vragen staan centraal in dit hoofdstuk.

7.1 Achtergrondkenmerken van de begeleidend medewerkers

Begeleidend medewerkers gezinszorg zijn er in ‘typische’ en ‘atypische functies’. Begeleidend medewerkers in ‘typische’ komen in rechtstreeks contact met de cliënten en zijn verantwoordelijk voor het hele pakket van taken, namelijk begeleiding van cliënten en verzorgenden, organisatie en administratie van de zorg, en de arbeidsorganisatie. Begeleidend medewerkers in ‘atypische’ functies zijn dan verantwoordelijk voor een deelpakket van deze taken. Daarnaast zijn er ook medewerkers die een typische functie met een atypische combineren.

Zoals weergegeven in tabel 9.2 is 73,30% van de begeleidend medewerkers tenminste deeltijds tewerkgesteld binnen een typische functie. 12,10% combineert hierbij een typische en een atypische functie. In de openbare sector wordt er meer gecombineerd ($X^2=99,24$; $df=2$; $p<0,0001$).

Tabel 7.1 % begeleidend medewerkers naar soort functie, per sector

Sector	Soort functie	Freq.	%	95% BI	
Privaat	Atypisch	230	28,93	25,77	32,09
	Beide	68	8,55	6,61	10,50
	Typisch	497	62,52	59,14	65,89
Openbaar	Atypisch	6	6,74	1,52	11,96
	Beide	39	43,82	33,49	54,15
	Typisch	44	49,44	39,03	59,85
Totaal	Atypisch	236	26,70	23,78	29,62
	Beide	107	12,10	9,95	14,26
	Typisch	541	61,20	57,98	64,42

Begeleidend medewerkers kunnen daarbij voltijds of deeltijds voor gezinszorg werken. We hebben de respondenten begeleidend medewerkers dan ook in verschillende types ondergebracht. Een eerste typologie heeft betrekking op het werkregime, meer specifiek op de hoeveelheid uren die een begeleidend medewerker per week werkt voor de dienst gezinszorg. 32,54% (BI: 29,20-35,88) van de begeleidend medewerkers die deelnamen aan de bevraging gaven aan voltijds voor gezinszorg te werken, de overige 67,46% werkt deeltijds voor de dienst gezinszorg. Hierbij blijken begeleidend medewerkers met een atypische functies of die beiden (typisch en atypisch) combineren ($X^2=34,55$;

$df=8$; $p<0,0001$) en begeleidend medewerkers in de openbare sector ($X^2=45,94$; $df=4$; $p<0,0001$; zie tabel 7.3) vaker minder dan 24 uur per week voor gezinszorg te werken.

Tabel 7.2 Het % begeleidend medewerkers tewerkgesteld met een bepaald werkregime, opgedeeld naar sector

Sector	Werkregime	Freq.	%	95% BI	
Privaat	<20 uur	48	7,04	5,11	8,96
	20-24 uur	74	10,85	8,51	13,19
	25-29 uur	125	18,33	15,42	21,24
	>30 uur niet VT	208	30,50	27,04	33,96
	VT	227	33,28	29,74	36,83
Openbaar	<20 uur	23	29,87	19,62	40,12
	20-24 uur	11	14,29	6,45	22,12
	25-29 uur	10	12,99	5,46	20,51
	>30 uur niet VT	13	16,88	8,50	25,27
	VT	20	25,97	16,16	35,79

Een tweede typologie heeft dan betrekking op het al dan niet combineren van functies, binnen de dienst gezinszorg of met een functie bij de aanvullende thuiszorg. Begeleidend medewerkers die in de vragenlijst aangaven voltijds voor de dienst gezinszorg te werken en meerdere functies te vervullen kwamen in de categorie ‘VT-combinerend’ terecht. Andere voltijds werkende begeleidend medewerkers gezinszorg werden als ‘VT-niet combinerend’ gecategoriseerd. Begeleidend medewerkers die aangaven deeltijds voor gezinszorg te werken en daarnaast nog een andere functie binnen de organisatie te vervullen of verschillende afzonderlijke deeltaken van begeleidend medewerker combineren, werden bij de categorie ‘DT-combinerend’ ondergebracht. De andere deeltijdse begeleidend medewerkers werden als ‘DT-niet combinerend’ gecategoriseerd. De deeltijds werkende begeleidend medewerkers binnen de openbare sector combineren hun functie vaker met een andere functie in hun organisatie dan de deeltijds werkende begeleidend medewerkers van de private sector (zie tabel 7.3; $X^2=27,46$; $df=1$; $p<0,0001$). Wanneer dergelijke combinatie gemaakt wordt, dan betreft het in 84,21% (BI: 79,44-88,98) van de gevallen een combinatie met een functie in de aanvullende thuiszorg. Hierbij treedt er geen significant verschil op tussen de private en de openbare sector ($X^2=0,41$; $df=1$; $p=0,5221$).

Tabel 7.3 Het % deeltijds tewerkgestelde begeleidend medewerkers dat de functie binnen GZ combineert met een andere functie binnen de eigen organisatie, opgedeeld naar sector

Sector	Combinatie	Freq.	%	95% BI	
Privaat	Ja	187	44,21	39,46	48,96
	Nee	236	55,79	51,04	60,54
Openbaar	Ja	43	82,69	72,37	93,01
	Nee	9	17,31	6,99	27,63

Gemiddeld genomen hadden de deelnemende begeleidend medewerkers een anciënniteit van 8,46 jaar (BI: 7,84-9,07), hierin verschilt de openbare sector niet van de private sector ($F=1,80$; $df=1$; $p=0,1798$). De begeleidend medewerkers met een typische functie gaven aan reeds meer jaren tewerkgesteld te zijn binnen hun huidige functie (9,51 jaar; BI: 8,73-10,29) dan de begeleidend

medewerkers met een atypische functie (6,35 jaar; BI: 5,17-7,53). De begeleidend medewerkers die beiden combineren zitten tussen de typische en de atypische functies in wat betreft anciënniteit (7,85 jaar; BI: 6,19-9,50; $F=9,95$; $df=2$; $p<0,0001$). Verder hebben de deeltijds werkende begeleidend medewerkers (al dan niet meer of minder dan 24 uur werkend) gemiddeld genomen een grotere anciënniteit dan de voltijds werkende begeleidend medewerkers (9,95 jaar; BI: 9,08-10,83 respectievelijk 8,94 jaar; BI: 7,59-10,29 versus 6,06 jaar; BI: 5,00-7,11; $F=15,92$; $df=2$; $p<0,0001$). Ook heeft 73,76% (BI: 70,58-76,93) van de deelnemende begeleidend medewerkers een hoger diploma van het korte type, 12,25% (BI: 9,88-14,61) heeft een hoger diploma van het lange type terwijl 14,02% (BI: 11,50-16,50) een universiteitsdiploma op zak heeft. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedroeg 37,53 jaar (BI: 36,82-38,25). Verder is 91,12% (BI: 89,07-93,17) van de begeleidend medewerkers een vrouw en zijn er slechts 8,88% (BI: 6,83-10,93) mannelijke begeleidend medewerkers gezinszorg.

De meeste begeleidend medewerkers werken voornamelijk tijdens de reguliere werkuren (zie tabel 7.4). Ongeveer 20% van hen werkt ook minstens maandelijks tijdens de avonduren (18-20 uur). Ongeveer 10% werkt ook minstens maandelijks tussen 20 en 22 uur. Er wordt zelden na 22 uur 's avonds of in het weekend gewerkt.

Tabel 7.4 % van begeleidend medewerkers dat werkt tijdens bepaalde uren (rijpercentages tellen op tot 100)

% (BI)	Nooit/heel af en toe	Maandelijks	Wekelijks	Dagelijks
7-18 uur	4,14 (2,71-5,58)	2,40 (1,31-3,51)	13,10 (10,68-15,53)	80,35 (77,49-83,20)
18-20 uur	79,51 (76,60-82,43)	14,42 (11,89-16,95)	6,06 (4,34-7,79)	0
20-22 uur	90,01 (87,85-92,17)	8,50 (6,50-10,51)	1,35 (0,52-2,18)	0,14 (0,00-0,40)
22-7 uur	99,05 (98,35-99,75)	0,81 (0,16-1,47)	0	0,14 (0,00-0,40)
Zaterdag	94,76 (93,15-96,36)	4,70 (3,18-6,22)	0,40 (0,00-0,86)	0,13 (0,00-0,40)
Zondag	94,44 (92,79-96,10)	5,01 (3,44-6,59)	0,27 (0,00-0,65)	0
Feestdag	98,38 (97,47-99,29)	1,35 (0,52-2,19)	0	0,27 (0,00-0,65)

Gemiddeld genomen heeft een begeleidend medewerker volgens de eigen rapportering 25,64 dagen (BI: 24,88-26,40) verlof (het gaat over wettelijk en bijkomend verlof, feestdagen niet meegerekend, verlofdagen gebaseerd op anciënniteit wel). Opgemerkt dient dat de medewerkers in de openbare sector gemiddeld genomen aangeven meer verlof te hebben dan de begeleidend medewerkers in de private sector (29,48 dagen BI: 27,10-31,85 versus 25,51 dagen BI: 24,41-26,01; $F=11,21$; $df=1$; $p=0,0009$). Verder gaf 23,47% (BI: 20,44-26,51) van de begeleidend medewerkers aan langer dan een week afwezig geweest te zijn omwille van bepaalde redenen anders dan wettelijk en bijkomend verlof (bijvoorbeeld ziekte, ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking, ...). Hierbij werden geen verschillen tussen types gevonden. Gemiddeld genomen was men dan 50,13 dagen afwezig (BI: 42,38-57,88; hierbij werden waardes boven de 214 weggelaten). Ook hier werden geen verschillen tussen types gevonden.

7.2 Indicatoren van de werkdruk van de begeleidend medewerkers

7.2.1 Aantal begeleide verzorgenden en aantal dossiers

De inschatting van de werkdruk van de begeleidend medewerkers kan aan de hand van verscheidene indicatoren gebeuren. Een eerste indicator wordt gevormd door het aantal verzorgenden

dat een begeleidend medewerker begeleid en het aantal gezinnen dat hij/zij omkadert, zoals aangegeven door de begeleidend medewerkers zelf in de vragenlijst. In de analyses werd er enkel gekeken naar voltijds werkende begeleidend medewerkers met een 'typische' functie (en geen combinaties). Ook werden te hoge waarden verwijderd (meer dan 100 begeleide gezinsverzorgenden en meer dan 260 begeleidingsdossiers). Zo bleven er nog 132 begeleidend medewerkers over, waarvan slechts 9 uit de openbare sector. Als gevolg daarvan worden in deze paragraaf enkel de globale resultaten gerapporteerd en wordt er geen opdeling naar sector gemaakt. De weerhouden begeleidend medewerkers gaven aan van gemiddeld 29,64 (BI: 27,58-31,70) verzorgenden en gemiddeld 139,38 (BI: 131,37-147,99) gezinnen begeleid te hebben in 2012. Het verschil met de 105,62 dossiers per begeleidend medewerker zoals afgeleid uit de Vesta-gegevens is hierbij zeer opvallend. Dit kan deels verklaard worden doordat in Vesta geen onderscheid gemaakt wordt tussen de typische en de atypische functies, en de atypische functies, die een ondersteunende rol spelen, dus meegeteld worden terwijl deze hier buiten beschouwen gelaten worden. Zoals voorheen weergegeven heeft ongeveer 26,70% van de begeleidend medewerkers een louter atypische functie en combineert 12,10% beiden. Om een (zeer ruwe!) inschatting te bekomen van het effect van het weglaten van deze atypische functies bij de huidige berekening, herschalen we de bekomen informatie als volgt: $(139,38 / (100 + 27)) * 100 = 109,75$. Deze waarde sluit beter aan bij de gegevens zoals bekomen uit Vesta.

Volgens de rapportering van de voltijds werkende begeleidend medewerkers in een typische functie wordt er bij ongeveer 21,38% (BI: 17,66-25,10) van de dossiers (geschaald ten opzicht van het eigen gerapporteerd aantal behandelde dossiers) zowel gezinszorg als aanvullende thuiszorg geboden en dient er dus een afstemming te gebeuren.

Verder wordt er volgens deze zelfde begeleidend medewerkers bij ongeveer 6,96% van de dossiers (BI: 4,22-9,70) minder dan 4 uur hulp geleverd. Voor deze werkzaamheden waarbij geen 4 uur hulp wordt verleend, wordt geen subsidiëring voor de begeleidend medewerkers voorzien. Tenslotte waren er, volgens hun inschatting, bij ongeveer een kwart van de gezinnen (25,79%, BI: 22,31-29,27) meerdere hulpvragers aanwezig. Ook deze gezinnen tellen maar als 1 hulpvragers mee bij de berekening van de omkaderingsnorm.

7.2.2 Overuren

Een tweede indicator van de werklust wordt dan gevormd door de eigen rapportage van het al dan niet presteren van overuren. De begeleidend medewerkers dienden aan te geven hoe vaak ze (dagelijks, wekelijks, maandelijks, ...) op bepaalde momenten (tussen 7 en 18 uur, na 18 uur, op zaterdag, ...) tijdens een normale maand (dus zonder afwezigheden wegens ziekte, verlofdagen, ...) overuren presteren. Bij de analyse werden de categorieën 'dagelijks' en 'wekelijks' samen genomen omwille van het beperkt aantal observaties voor bepaalde tijdstippen in beide categorieën. Uit tabel 7.5 kan men opmaken dat overuren zelden gepresteerd worden na 22 uur 's avonds of in het weekend, maar bij ongeveer 60% wel regelmatig (minstens maandelijks) voorkomen tussen 7 en 20 uur.

Tabel 7.5 % van begeleidend medewerkers dat overuren presteert op bepaalde momenten (rijpercentages tellen op tot 100)

% (BI)	Nooit/heel af en toe	Maandelijks	Dagelijks/Wekelijks
7-18 uur	41,39 (37,82-44,97)	32,38 (29,30-35,77)	26,23 (23,04-29,42)
18-20 uur	81,98 (79,16-84,81)	13,13 (10,65-15,61)	4,89 (3,31-6,47)
20-22 uur	91,42 (89,36-93,48)	6,90 (5,03-8,77)	1,69 (0,74-2,64)
22-7 uur	98,72 (97,88-99,55)	1,14 (0,35-1,93)	0,14 (0,00-0,42)
Zaterdag	96,35 (94,97-97,73)	3,23 (1,93-4,53)	0,42 (0,00-0,90)
Zondag	96,16 (94,74-97,58)	3,41 (2,07-4,76)	0,43 (0,00-0,91)
Feestdag	99,57 (99,08-100,00)	0,29 (0,00-0,69)	0,14 (0,00-0,43)

Vervolgens werden twee samengestelde variabelen berekend. Indien een begeleidend medewerker bij één of meerdere van de momenten aangaf van minstens wekelijks (dus wekelijks of dagelijks) overuren te presteren, dan kreeg die een waarde '1' op de samengestelde variabele 'overuren wekelijks', anders kreeg deze begeleidend medewerker een waarde '0' toegekend. Eenzelfde procedure werd toegepast om het al dan niet presteren van maandelijkse overuren in kaart te brengen. Indien een begeleidend medewerker bij minstens één van de momenten aangaf van minstens maandelijks (dus maandelijks, wekelijks of dagelijks) overuren te presteren, dan kreeg die een waarde '1' op de samengestelde variabele 'overuren maandelijks', anders kreeg deze een waarde '0' toegekend. In wat volgt wordt eerst het wekelijks presteren van overuren besproken, aangezien deze informatie wijst op een frequent voorkomende overbelasting, en vervolgens het maandelijks presteren van overuren.

28,28% van de begeleidend medewerkers bleek op deze manier, naar eigen rapportage, wekelijks overuren te presteren (BI: 25,01-31,55). Ter vergelijking, in de Werkbaarheidsmonitor (SERV, 2011a) wordt een percentage van 33% gerapporteerd voor personen werkzaam in de zorg- en welzijnssector (die zich definiëren als zorgmedewerker) en een percentage van 35% in het algemeen over de sectoren heen. Er werd geen verschil gevonden wat betreft het presteren van wekelijkse overuren tussen de openbare en de private sector ($X^2=0,60$; $df=1$; $p=0,4377$) noch tussen de typische en de atypische profielen ($X^2=0,40$; $df=2$; $p=0,8170$). Wel werd er een verschil gevonden wat betreft het werkregime van de begeleidend medewerkers (tabel 4.6, $X^2=20,43$; $df=2$; $p<0,0001$). Uit tabel 7.6 blijkt dat hoe minder uren men werkt, hoe minder men overuren op wekelijkse basis doet.

Tabel 7.6 Het % van begeleidend medewerkers dat al dan niet wekelijks overuren presteert opgedeeld naar categorieën betreffende het werkregime

Werkregime (n=729)	Overuren	Freq.	%	95% BI	
VT	Neen	153	63,49	57,13	69,58
	Ja	88	36,51	30,42	42,61
>24 uur geen VT	Neen	247	72,22	67,46	76,984
	Ja	95	27,78	23,02	32,54
<dan 24 uur	Neen	123	84,83	78,97	90,68
	Ja	22	15,17	9,32	21,03

Wanneer nu de maandelijkse overuren in beschouwing worden genomen, dan blijkt 61,75% (BI: 58,22-65,28) van de begeleidend medewerkers overuren te doen op maandelijkse basis. Ook hier treedt er geen significant verschil op tussen de openbare en de private sector ($X^2=1,1475$; $df=1$;

$p=0,2841$). Wel blijkt een groter aandeel (65,77%; BI: 61,36-70,18) van de begeleidend medewerkers in de ‘typische’ functies op maandelijkse basis overuren te presteren ($X^2=8,13$; $df=2$; $p=0,0172$) dan de begeleidend medewerkers in atypische profielen (54,35; BI: 47,13-61,56). Die begeleidend medewerkers die een atypisch functieprofiel met een typisch functieprofiel combineren vallen ergens tussenin wat betreft het presteren van maandelijkse overuren (57,3%; BI: 47,76-67,09). Verder heeft ook het werkregime een invloed op het al dan niet presteren van maandelijkse overuren (tabel 7.7) waarbij opvalt dat het aandeel personen dat maandelijks overuren presteert kleiner is bij de begeleidend medewerkers die minder dan 24 uur per week werken dan bij de overige begeleidend medewerkers ($X^2=20,39$; $df=2$; $p<0,0001$). Het al dan niet combineren van functies heeft geen effect ($X^2=5,35$; $df=3$; $p=0,1477$). Hierbij dient opgemerkt dat het overgrote deel van de begeleidend medewerkers compensaties krijgt voor het presteren van overuren, slechts bij 10,31% is dit niet het geval (BI: 8.01-12.60). In de openbare sector komt het iets minder (1,43%; BI: 0,00-4,22) voor dat er geen compensaties gegeven worden dan in de private sector (14,4%; BI: 12,10-17,72). Over het algemeen kunnen de begeleidend medewerkers het overwerk volledig terug compenseren in uren (60,58%; BI: 56,91-64,27), waarbij de private sector iets meer gebruik maakt van dit systeem (61,74%; BI: 57,87-65,61) en de openbare sector iets meer van een combinatiesysteem van een gedeeltelijke compensatie in uren en een gedeeltelijke betaling (28,57%; BI: 17,96-39,18). Dit percentage van medewerkers dat hun overwerk kan recupereren is opvallend hoog wanneer we dit vergelijken met de gegevens uit de Werkbaarheidsmonitor. Slechts 24,5% van de zorgmedewerkers heeft volgens deze Werkbaarheidsmonitor (Werkbaar werk zorgmedewerker 2004-2011, 2011) de mogelijkheid om zijn overuren te recupereren, en dit percentage is zelfs nog meer dan het Vlaams referentiecijfer (13,8%).

Tabel 7.7 Het % van begeleidend medewerkers dat al dan niet maandelijks overuren presteert opgedeeld naar categorieën betreffende het werkregime

Werkregime (n=729)	Overuren	Freq.	%	95% BI	
VT	Neen	83	34,44	28,43	40,45
	Ja	158	65,56	59,55	71,57
>24 uur geen VT	Neen	116	33,92	28,89	38,95
	Ja	226	66,08	61,05	71,11
<24 uur	Neen	79	54,48	46,36	62,61
	Ja	66	45,52	37,39	53,64

7.2.3 Emotionele belasting

Naast objectieve indicatoren van de werkdruk werd ook de emotionele belasting bevraagd aan de hand van vier vragen (zie tabel 7.8). Om een vergelijking te kunnen maken met een referentiegroep, namelijk werknemers uit de sector welzijn- en gezondheidszorg met een hoger diploma, werden gegevens over deze referentiegroep uit de werkbaarheidsmonitor opgevraagd bij de stichting Innovatie en Arbeid, het onderzoekscentrum van en voor de Vlaamse sociale partners in de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen). Op de eerste vraag betreffende de algemene emotionele zwaarte van hun werk antwoordden de begeleidend medewerkers iets minder vaak ‘nooit’ en ‘vaak’ en iets vaker ‘soms’ dan de personen uit de referentiegroep (zie tabel 7.8). Verder gaven ze aan van minder ‘vaak’ persoonlijk geraakt te worden tijdens hun werk, maar voelen ze zich iets meer ‘soms’ persoonlijk aangevallen en komen ze iets meer ‘soms’ in aangrijpende situaties terecht en minder vaak ‘nooit’. Over het algemeen kan de ervaren emotionele belasting, ons inziens, gelijkwaardig genoemd worden aan deze van de referentiegroep.

Tabel 7.8 **Vergelijking antwoordpercentages begeleidend medewerkers met alle werknemers uit de welzijns- en gezondheidszorg met een hoger diploma**

Items	VWM (sector welzijn-gezondheidszorg, hoger diploma)	Begeleidend medewerkers	95% BI voor begeleidend medewerkers	
Is uw werk emotioneel zwaar?				
Nooit	11,7	2,82	1,63	4,02
Soms	50,4	66,57	63,18	69,97
Vaak	31,6	29,26	25,99	32,54
Altijd	6,3	1,34	0,51	2,17
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?				
Nooit	5,6	1,88	,90	2,86
Soms	52,7	72,98	69,79	76,18
Vaak	37,6	24,60	21,50	27,70
Altijd	4,1	0,54	0,01	1,07
Voelt u zich dikwijls persoonlijk aangevallen of bedreigd?				
Nooit	58,5	44,35	40,78	47,93
Soms	37,4	53,76	50,17	57,35
Vaak	3,7	1,88	0,90	2,86
Altijd	0,4	0		
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?				
Nooit	11,1	2,96	1,74	4,18
Soms	51,6	60,43	56,91	63,95
Vaak	34,5	35,93	32,48	39,39
Altijd	2,8	0,67	0,08	1,26
Bent u bang om tijdens uw werk het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten				
Nooit	Niet gevraagd	79,97	77,09	82,86
Soms	Niet gevraagd	19,89	17,02	22,77
Vaak	Niet gevraagd	0,13	0,00	0,40
Altijd	Niet gevraagd	0	0	0

Bron SERV, Stichting Arbeid en Innovatie en eigen bevraging van de begeleidend medewerkers

Wat betreft verschillen tussen de types aangaande emotionele belasting valt vooral op dat medewerkers tewerkgesteld binnen een atypische functie meer aangeven ‘nooit’ emotioneel zwaar belast te zijn dan de begeleidend medewerkers met een typische functie (5,64%; BI: 2,40-8,89 versus 1,12%; BI: 0,14-2,09; $X^2=17,23$; $df=6$; $p=0,0085$) en ook vaker stellen van ‘nooit’ persoonlijk aangevallen of bedreigd te zijn (56,41%; BI: 49,43-63,39 versus 39,37%, BI: 34,83-43,91; $X^2=16,34$; $df=4$; $p=0,0085$).

7.2.4 Subjectief ervaren globale belasting

Naast de emotionele belasting werd aan de begeleidend medewerkers gezinszorg ook hun subjectieve inschatting van de globale werkbelasting bevraagd. De begeleidend medewerkers konden daarbij aangeven of ze zich ‘voortdurend’, ‘meestal’, ‘soms’, ‘niet vaak’ of ‘nooit’ zwaar belast voelden. 3,39% (BI: 2,09-4,70) van de respondenten gaf aan voortdurend zwaar belast te zijn, 25,75% (BI: 22,58-28,91) gaf aan meestal zwaar belast te zijn, 59,08% (BI: 55,52-62,63) gaf aan soms zwaar

belast te zijn, 10,03% (BI: 7,86-12,20) gaf aan dat overbelasting bij hen niet zo vaak voorkwam en 1,76% (BI: 0,81-2,71%) gaf aan nooit zwaar belast te zijn. In totaal ervaart dus 29,14% van de begeleidend medewerkers een zware belasting gedurende het merendeel van de tijd. Dit cijfer is zeer vergelijkbaar met het percentage in de Werkbaarheidsmonitor (SERV, 2011a) van werknemers tewerkgesteld in de zorg- en welzijnssector dat een problematische werkstress rapporteert (29,4%). Het dient wel gezegd dat de operationalisering van ‘problematische’ werkstress in de Werkbaarheidsmonitor fijner is dan diegene die hier gehanteerd wordt (hier: één vraag betreffende globale belasting), en de hier gemaakte vergelijking is dan ook slechts indicatief. Omwille van het beperkt aantal begeleidend medewerkers dat aangaf nooit zwaar of voortdurend zwaar belast te zijn, werden deze categorieën samengenomen met de categorieën van medewerkers die aangaven ‘niet zo vaak’ respectievelijk ‘meestal’ zwaar belast te zijn. Er is geen significant verschil wat betreft overbelasting tussen de sectoren ($X^2=5,08$; $df=2$; $p=0,0792$). Elk van de andere types verschillen wel wat betreft de aangegeven werkbelasting, wat niet verrassend is aangezien de types hierop geselecteerd werden. Uit tabel 7.9 kan afgeleid worden dat de atypische medewerkers significant minder vaak aangeven dat ze ‘meestal’ tot ‘voortdurend’ zwaar belast zijn dan de begeleidend medewerkers met een meer typisch profiel ($X^2=16,50$; $df=4$; $p=0,0021$).

Tabel 7.9 % van medewerkers dat aangeeft een bepaalde mate van belasting te ervaren, opgedeeld naar type van functie

Type functie	Globale belasting	Freq.	%	95% BI	
Atypisch	Voortdurend/meestal zwaar belast	37	19,58	13,91	25,25
	Soms zwaar belast	126	66,67	59,93	73,40
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	26	13,76	8,83	18,68
Combinatie	Voortdurend/meestal zwaar belast	32	31,37	22,35	40,40
	Soms zwaar belast	52	50,98	41,26	60,70
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	18	17,65	10,23	25,06
Typisch	Voortdurend/meestal zwaar belast	146	32,66	28,30	37,02
	Soms zwaar belast	258	57,72	53,13	62,31
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	43	9,62	6,88	12,36

Wanneer we gaan kijken naar de invloed van het combineren van functies op de werkbelasting, blijkt ook deze factor significant ($X^2=16,12$; $df=6$; $p=0,0131$). Tabel 7.10 maakt duidelijk dat de helft van de voltijds werkende begeleidend medewerkers die twee functies combineren aangeeft meestal tot voortdurend zwaar belast te zijn. Deze groep bestaat uit slechts een beperkt aantal begeleidend medewerkers, maar deze vormen een opvallende risicogroep voor overbelasting.

Tabel 7.10 % van medewerkers dat aangeeft een bepaalde mate van belasting te ervaren, opgedeeld naar types betreffende het al dan niet combineren (voltijds en deeltijds) van functies

Combinatie functies binnen thuiszorg	Globale belasting	Freq.	%	95% BI	
Deeltijds, combinatie	Voortdurend/meestal zwaar belast	52	22,91	17,42	28,39
	Soms zwaar belast	145	63,88	57,61	70,14
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	30	13,22	8,80	17,64
Deeltijds, geen combinatie	Voortdurend/meestal zwaar belast	40	27,59	20,29	34,88
	Soms zwaar belast	93	64,14	56,31	71,97
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	12	8,28	3,78	12,77
Voltijds, combinatie	Voortdurend/meestal zwaar belast	19	50,00	34,05	65,95
	Soms zwaar belast	16	42,11	26,36	57,85
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	3	7,89	0,00	16,49
Voltijds, geen combinatie	Voortdurend/meestal zwaar belast	48	32,21	24,69	39,74
	Soms zwaar belast	90	60,40	52,53	68,28
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	11	7,38	3,17	11,59

Wanneer we ten slotte gaan kijken naar de globale belasting in functie van het percentage van tewerkstelling, blijkt ook hier een significant verschil tussen types op te treden ($X^2=14,73$; $df=4$; $p=0,0053$), waarbij vooral de voltijds werkende begeleidend medewerkers vaker aangeven van voortdurend of meestal zwaar belast te zijn in vergelijking met de begeleidend medewerkers die minder dan 24 uur op een week werken (tabel 7.11).

Tabel 7.11 % van medewerkers dat aangeeft een bepaalde mate van belasting te ervaren, opgedeeld naar types betreffende het werkregime

Werkregime	Globale belasting	Freq.	%	95% BI	
VT	Voortdurend/meestal zwaar belast	83	35,02	28,93	41,11
	Soms zwaar belast	127	53,59	47,22	59,95
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	27	11,39	7,34	15,45
>24 uur geen VT	Voortdurend/meestal zwaar belast	97	27,87	23,15	32,60
	Soms zwaar belast	219	62,93	57,84	68,02
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	32	9,20	6,15	12,24
<24 uur	Voortdurend/meestal zwaar belast	33	22,15	15,46	28,83
	Soms zwaar belast	89	59,73	51,84	67,62
	Niet zo vaak/nooit zwaar belast	27	18,12	11,92	24,32

De begeleidend medewerkers werd ook gevraagd om hun belasting te vergelijken met de meeste andere mensen met een vergelijkbaar opleidingsniveau. 7,39% (BI: 5,51-9,28) van de begeleidend medewerkers gaf aan het helemaal eens te zijn met de uitspraak dat hun job over het algemeen zwaarder is dan de job van de meeste andere mensen met een vergelijkbaar opleidingsniveau. 30,38% (BI: 27,06-33,69) gaf aan eens te zijn met deze uitspraak, 48,39% (BI: 44,79-51,99) gaf aan het eens noch oneens te zijn, terwijl 12,10% (BI: 9,75-14,45) het oneens was en 1,75% (BI: 0,80-2,69) het helemaal oneens was. Wanneer de verschillende types vergeleken worden met betrekking tot deze uitspraak, blijkt ook nu het verschil tussen typische en atypische functies significant te zijn ($X^2=37,87$; $df=8$, $p<0,0001$). Let wel, omwille van de aanwezigheid van 0-cellen kon het effect kan

de typologie betreffende het werkregime niet nagegaan worden. Wanneer tabel 7.12 in beschouwing genomen wordt, wordt duidelijk dat de begeleidend medewerkers met een atypische functie het minder vaak eens waren met de uitspraak dat hun werk meer belastend is dan iemand met een gelijkaardig opleidingsniveau dan personen met een gecombineerde functie of een typisch profiel.

Tabel 7.12 % medewerkers dat aangeeft in een bepaalde mate akkoord te zijn met de uitspraak dat hun job zwaarder is dan de job van de meeste andere mensen met een vergelijkbaar opleidingsniveau, naar type van functie

Functie	Job zwaarder dan vglb. opleiding	Freq.	%	95% BI	
Atypisch	Helemaal eens	11	5,64	2,40	8,89
	Eens	33	16,92	11,65	22,20
	Niet eens, niet oneens	117	60,00	53,11	66,89
	Oneens	28	14,36	9,43	19,29
	Helemaal oneens	6	3,08	0,65	5,51
Combinatie	Helemaal eens	2	1,98	0,00	4,70
	Eens	32	31,68	22,59	40,78
	Niet eens, niet oneens	51	50,50	40,72	60,27
	Oneens	13	12,87	6,33	19,42
	Helemaal oneens	3	2,97	0,00	6,29
Typisch	Helemaal eens	42	9,38	6,67	12,08
	Eens	161	35,94	31,48	40,39
	Niet eens, niet oneens	192	42,86	38,26	47,45
	Oneens	49	10,94	8,04	13,83
	Helemaal oneens	4	0,89	0,02	1,77

7.2.5 Toegenomen werkbelasting

Verder werd aan de begeleidend medewerkers ook gevraagd of ze hun werkbelasting nu als zwaarder ervaren dan 5 respectievelijk 10 jaar geleden. Om evidente redenen werden bij deze vraag enkel de antwoorden meegenomen van die begeleidend medewerkers die minimaal 5 respectievelijk 10 jaar ervaring hadden binnen hun huidige functie. Globaal genomen was 86,56% (BI: 83,08-90,04) het 'eens' of 'helemaal eens' met deze stelling wanneer gevraagd werd naar een vergelijking met 5 jaar geleden en 90,58% (BI: 86,72-94,45) wanneer gevraagd werd naar 10 jaar geleden. Over het algemeen bestaat er dus een zeer grote consensus dat de werkbelasting de laatste jaren in stijgende lijn verloopt. Gezien het zeer beperkt aantal begeleidend medewerkers dat het niet eens was met deze stellingen, werden geen verdere analyses naar types uitgevoerd.

7.2.6 Taken die in de verdrukking komen

Een volgende indicator van de werkdruk is het al dan niet in verdrukking komen van bepaalde taken. Globaal gezien geeft 85,36% (BI: 82,79-97,93) van de begeleidend medewerkers aan dat er taken zijn die in de verdrukking komen of waar ze meer tijd zouden aan willen besteden. Wat betreft de typologieën: er is een sterk significant verschil tussen de 'typische' begeleidend medewerkers en de begeleidend medewerkers met een atypische functie ($X^2=63,91$; $df=2$; $p<0,0001$), waarbij deze laatste significant minder melding maken van het feit dat er taken in de verdrukking komen (Zie tabel 7.13). Opvallend is dat bij de begeleidend medewerkers met een 'typische' functie 92,41% aangeeft dat ze op het moment van de bevraging geconfronteerd werden met taken die in

de verdrukking kwamen. Verder is er ook een verschil naar gelang het werkregime ($X^2=15,62$; $df=2$; $p=0,0004$; tabel 7.14), al is het verband hier niet eenduidig en aldus moeilijk te interpreteren.

Tabel 7.13 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat er al dan niet taken in de verdrukking komen naar type van functie

Functie	Taken in verdrukking	Freq.	%	95% BI	
Atypisch	Ja	123	67,58	60,77	74,40
	Neen	59	32,42	25,60	39,23
Combinatie	Ja	87	86,14	79,38	92,89
	Neen	14	13,86	7,11	20,62
Typisch	Ja	414	92,41	89,95	94,87
	Neen	34	7,59	5,13	10,05

Tabel 7.14 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat er al dan niet taken in de verdrukking komen naar type van werkregime

Werkregime	Taken in verdrukking	Freq.	%	95% BI	
VT	Ja	200	84,03	79,37	88,70
	Neen	38	15,97	11,30	20,63
>24 uur geen VT	Ja	310	90,12	86,96	93,28
	Neen	34	9,88	6,72	13,04
<24 uur	Ja	111	76,55	69,64	83,46
	Neen	34	23,45	16,54	30,36

7.2.7 Inschatting van de gepaste omkaderingsnorm

Als laatste indicator van de werkdruk van de begeleidend medewerker wordt de ingeschatte omkaderingsnorm in overweging genomen. Aan de begeleidend medewerkers werd gevraagd van de gepaste omkaderingsnorm in te schatten en dit zowel voor de situatie met en zonder dat de automatische gebruikersbijdrage ingevoerd zou worden (dus huidige situatie versus toekomstige situatie). Wat betreft de eerste inschatting komt de gemiddelde ingeschatte omkaderingsnorm neer op gemiddeld één begeleidend medewerker per 108,83 begeleidend medewerkers (BI: 107,61-110,02). Deze inschatting verschilt echter tussen de openbare en private diensten ($F=23,42$; $df=1$; $p<,0001$), waarbij de begeleidend medewerkers van de openbare diensten de norm gemiddeld genomen op 1 begeleidend medewerker per 100,04 (BI: 96,28-103,80) gezinnen leggen en de begeleidend medewerkers van de private sector deze norm gemiddeld legt op 1 begeleidend medewerker per 109,81 (108,56-11,06) geholpen gezinnen. Verder leggen medewerkers die een typische functie combineren de norm gemiddeld genomen lager dan medewerkers met een atypische functie (105,32; BI: 102,04-108,59 versus 111,32; BI: 109,00-113,64; $F=4,56$; $df=2$; $p=0,0108$). Wanneer de begeleidend medewerkers werd gevraagd om de invoering van de automatische berekening van de gebruikersbijdrage mee op te nemen in hun overweging, dan geven ze gemiddeld een norm op van 114,45 (BI: 113,19-115,70), wat een stijging van de norm is met 5,19%. Ook hier verschillen de sectoren significant ($F=24,23$; $df=2$; $p<,0001$) zowel als de atypische versus de combinerende begeleidend medewerkers ($F=3,79$; $df=2$; $p=0,0229$) en dit in dezelfde richting als voorheen.

7.3 Determinanten van de werkdruk van de begeleidend medewerker

7.3.1 Belastende aspecten

In de vragenlijst werd specifiek geïnformeerd naar die aspecten van hun werk (taken) die de begeleidend medewerkers als meest belastend ervaren. Ze konden hierbij uit 14 mogelijk belastende aspecten/taken kiezen en er werd van hun verwacht dat ze een top vijf opstelden. De resultaten worden weergegeven in onderstaande tabel (tabel 7.15). Als belangrijkste belastende aspect wordt, naast de werkdruk in het algemeen, het opstellen van de werkplanning aangehaald. Bijna een kwart van de begeleidend medewerkers ervaart dat aspect van zijn/haar werk als het meest belastend. Ook als tweede keuze wordt deze werkplanning het meeste aangehaald, naast de personeelsbegeleiding, de administratie verbonden aan het dossierbeheer en de werkdruk in het algemeen.

Tabel 7.15 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft een bepaald aspect van de huidige functie als meest respectievelijk 2de tot 5de meest belastende aspect te ervaren

Aspecten	Meest belastend aspect		2de meest belastend aspect		3e meest belastend aspect		4e meest belastend aspect		5de meest belastend aspect	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Clïëntcontact	38	5,26	53	7,48	83	12,03	81	12,11	63	9,83
Personeelsbegeleiding	35	4,85	100	14,10	95	13,77	97	14,50	74	11,54
Dossiers administratie	53	7,34	102	14,39	91	13,19	71	10,61	53	8,27
Overige administratie	28	3,88	53	7,48	60	8,70	60	8,97	80	12,48
Werkplanning	184	25,48	117	16,50	97	14,06	57	8,52	41	6,40
Klachtenbehandeling	38	5,26	68	9,59	44	6,38	34	5,08	45	7,02
Kwaliteit	9	1,25	20	2,82	16	2,32	15	2,24	16	2,50
Bijscholing	1	0,14	1	0,14	5	0,72	3	0,45	8	1,25
Intern overleg	15	2,08	15	2,12	31	4,49	42	6,28	38	5,93
Extern overleg	9	1,25	21	2,96	21	3,04	26	3,89	20	3,12
Medewerking projecten	6	0,83	20	2,82	20	2,90	39	5,83	32	4,99
Verplaatsingen	9	1,25	21	2,96	39	5,65	35	5,23	33	5,15
Werkdruk algemeen	263	36,43	85	11,99	62	8,99	64	9,57	70	10,92
Emoties bij werk	15	2,08	15	2,12	18	2,61	36	5,38	50	7,80
Andere	19	2,63	18	2,54	8	1,16	9	1,35	18	2,81

Hierbij werden de verschillende types vergeleken op basis van de keuze van enkel het meest belastende aspect. Bij deze analyses werden de volgende categorieën onderscheiden, waarbij meerdere mogelijkheden soms samengenomen werden: cliëntcontacten, personeelsbegeleiding, administratie (dossiers en overige), werkplanning, werkdruk algemeen en overigen. Opvallend is dat de begeleidend medewerkers met een atypische functie, zoals blijkt uit tabel 7.16, vaker de werkdruk in het algemeen als meest belastende aspect te ervaren en minder het opstellen van de werkplanning, terwijl de ‘typisch’ begeleidend medewerker deze werkplanning meer dan de begeleidend medewerker met een atypische functie als meest belastende factor aanhalen ($X^2=27,79$; $df=10$; $p=0,0019$). Er werden geen significante verschillen gevonden tussen types betreffende de verschillende werkregimes ($X^2=8,51$; $df=10$; $p=0,0770$) en de types betreffende het al dan niet combineren van

functies ($X^2=11,29$; $df=15$; $p=0,7321$), noch tussen de openbare en private sector ($X^2=5,59$; $df=5$; $p=0,3485$)

Tabel 7.16 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft een bepaald aspect van de huidige functie als meest belastende aspect te ervaren naar type van functie

Functie	Taken	Freq.	%	95% BI	
Atypisch	Clïëntcontact	7	3,83	1,04	6,61
	Werkdruk algemeen	81	44,26	37,05	51,48
	Personeelsbegeleiding	3	1,64	0,00	3,48
	Administratie	18	9,84	5,51	14,16
	Werkplanning	32	17,49	11,97	23,00
	Overigen	42	22,95	16,84	29,06
Combinatie	Clïëntcontact	4	4,12	0,16	8,09
	Werkdruk algemeen	42	43,30	33,42	53,18
	Personeelsbegeleiding	5	5,15	0,74	9,57
	Administratie	10	10,31	4,24	16,38
	Werkplanning	22	22,68	14,33	31,03
	Overigen	14	14,43	7,42	21,44
Typisch	Clïëntcontact	27	6,11	3,87	8,35
	Werkdruk algemeen	140	31,67	27,33	36,02
	Personeelsbegeleiding	27	6,11	3,87	8,35
	Administratie	53	11,99	8,96	15,03
	Werkplanning	130	29,41	25,15	33,67
	Overigen	65	14,71	11,40	18,02

7.3.2 Taken waarvoor overuren gepresteerd worden

De informatie aangaande de taken die begeleidend medewerkers als belastend ervaren kan vergeleken worden met de informatie betreffende het soort taken waarvoor begeleidend medewerkers overuren presteren, waarbij dezelfde indeling werd gehanteerd. Uit tabel 7.17, die voor elke taak weergeeft hoeveel % van de begeleidend medewerkers aangeeft voor deze taak overuren te hebben gepresteerd, kan afgeleid worden dat de meeste begeleidend medewerkers aangaven overuren te presteren voor het opstellen van de werkplanning. Bijna de helft van de begeleidend medewerkers presteert verder wel eens overuren in het kader van cliëntcontacten of het administratief in orde brengen van dossiers, terwijl een derde overuren presteert in het kader van personeelsbegeleiding, extern overleg of het uitvoeren van andere administratie dan het op orde stellen van dossiers. Ook hier komen dus de werkplanning en de dossieradministratie naar voren als belastend. Echter, alhoewel ook voor de cliëntcontacten en de personeelsbegeleiding vaak overuren worden gepresteerd, kwamen deze aspecten van het werk, in de vorige paragraaf, toch zelden als meest belastende aspecten naar voren.

Tabel 7.17 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft voor een bepaalde taak overuren te hebben gepresteerd

Taken	%	95% BI	
Cliëntcontacten	48,36	44,81	51,92
Personeelsbegeleiding	32,24	28,92	35,57
Dossiers administratie	42,07	38,56	45,58
Overige administratie	33,42	30,07	36,78
Werkplanning	60,55	57,07	64,03
Klachtenbehandeling	6,03	4,34	7,72
Kwaliteit	5,90	4,22	7,57
Bijscholing	13,76	11,31	16,21
Intern overleg	16,25	13,63	18,88
Extern overleg	33,95	30,58	37,31
Medewerking projecten	16,76	14,12	19,43
Verplaatsingen	16,25	13,63	18,88
Vorming	28,96	25,74	32,19
Overige taken	7,47	5,60	9,34

Wanneer we nu kijken naar de belangrijkste verschillen tussen de types (omwille van de bondigheid worden ze hier niet allemaal opgelijst), dan blijken de atypische medewerkers veel minder overuren te maken voor cliëntcontacten (32,02%; BI: 25,59-38,45; $X^2=29,75$; $df=2$; $p<0,0001$), personeelsbegeleiding (18,23%; BI: 12,90-23,55; $X^2=24,99$; $df=2$; $p<0,0001$), dossieradministratie (26,11%; BI: 20,05-32,16; $X^2=35,14$; $df=2$; $p<0,0001$), overige administratie (22,66%; BI: 16,89-28,43; $X^2=14,409$; $df=2$; $p=0,0001$), de werkzaamheden rond de werkplanning (28,08%; BI: 21,88-34,27; $X^2=137,33$; $df=2$; $p<0,0001$), het extern overleg (22,17%; BI: 16,44-27,89; $X^2=17,21$; $df=2$; $p=0,0002$), maar juist meer voor taken rond kwaliteit (9,85%; BI: 5,74-13,96; $X^2=14,05$; $df=2$; $p=0,0009$).

Het feit dat begeleidend medewerkers met een typische jobinhoud bij het merendeel van de taken meer aangeven van overuren gepresteerd te hebben moet niet verrassen, aangezien ze sowieso al meer aangaven van overuren te doen op maandelijkse basis. Dit wordt hier dus nog eens bevestigd. Opmerkelijk is verder dat bij de ‘typische’ begeleidend medewerkers het % dat overuren doet om de werkplanning op orde te krijgen oploopt tot 76,15% (BI: 72,23-80,06). Begeleidend medewerkers die minder dan 24 uur werken geven dan weer significant minder vaak aan na te blijven om de werkplanning op orde te stellen (43,59%, BI: 35,79-51,39; $X^2=24,18$; $df=2$; $p<0,0001$).

Verder geven voltijds werkende begeleidend medewerkers die twee verschillende functies binnen gezinszorg combineren opvallend vaak aan overuren te doen voor alle administratie niet gelieerd aan specifieke dossiers (62,50%, BI: 47,45-77,55; $X^2=17,03$; $df=3$; $p=0,0007$). De begeleidend medewerkers die minder dan 24 uur per week presteren rapporteerden daarentegen juist minder minder overuren voor dergelijke administratieve taken (23,72%, BI: 17,03-30,41; $X^2=8,42$; $df=2$; $p=0,0149$). Wat betreft het verschil tussen de openbare en de private sector werd gevonden dat begeleidend medewerkers in de openbare sector vaker aangaven overuren gepresteerd te hebben voor taken in het kader van het kwaliteitsbeleid (12,99%; BI: 5,46-20,51 versus 5,11; BI: 3,46-6,76; $X^2=7,73$; $df=1$; $p=0,0054$) en voor intern overleg (31,17%; BI: 20,80-41,54 versus 14,60%; BI: 11,95-17,25; $X^2=13,95$; $df=1$; $p=0,0002$). In de private sector presteerden dan weer meer begeleidend medewerkers overuren tijdens verplaatsingen (17,23%; BI: 14,39-20,06 versus 7,79; BI: 1,79-13,79; $X^2=4,52$; $df=1$; $p=0,0338$).

7.3.3 Taken die in de verdrinking komen

De vraag kan dan gesteld worden of de taken waarvoor overuren gepresteerd worden ook de taken zijn die in de verdrinking komen? Een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld dat men overuren presteert voor bepaalde taken terwijl men andere taken noodgedwongen links laat liggen omdat er niet voldoende tijd voor handen is. Ter beantwoording van deze vraag werd bij de begeleidend medewerkers ook gepeild welke taken dan precies in de verdrinking komen. Uit onderstaande tabel kan worden opgemaakt dat het opmaken van de werkplanning, de taak waar het meest overuren voor worden gemaakt en die ook als één van de meest belastende aspecten van het werk wordt ervaren, zelden door de begeleidend medewerkers wordt ervaren als ‘in de verdrinking zijnde’. De meeste begeleidend medewerkers wensen vooral meer tijd te kunnen besteden aan het contact met de cliënt en de begeleiding van de verzorgenden. De helft tot een derde van de begeleidend medewerkers presteert dan ook reeds overuren voor deze taken.

Tabel 7.18 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde taak in de verdrinking komt

Taken	%	95% BI	
Cliëntcontacten	56,62	53,09	60,14
Personeelsbegeleiding	60,68	57,21	64,16
Dossiers administratie	22,41	19,45	25,38
Overige administratie	19,14	16,34	21,93
Werkplanning	6,95	5,14	8,75
Klachtenbehandeling	7,47	5,60	9,34
Kwaliteit	14,42	11,92	16,91
Bijscholing	23,20	20,20	26,20
Intern overleg	16,64	14,00	19,29
Extern overleg	16,12	13,51	18,74
Medewerking projecten	18,48	15,72	21,24
Verplaatsingen	0,52	0,01	1,04
Vorming	15,60	13,02	18,18

Omdat het ons te ver zou leiden om voor alle taken de typeverschillen na te gaan, wordt enkel gekeken naar die taken die het meest opgelijst worden als in de verdrinking komend namelijk cliëntcontacten, personeelsbegeleiding, de administratie behorende bij specifieke dossiers en de bijscholing. Wat betreft cliëntcontacten is er een significant verschil tussen de sectoren ($X^2=4,1960$; $df=1$; $p=0,0405$), waarbij de openbare sector meer aangeeft dat het contact met cliënten in het gedrang komt (zie tabel 7.19). Opvallend is verder het zeer lage, en significant verschillend ($X^2=7,86$; $df=2$; $p=0,0197$), percentage van begeleidend medewerkers in een atypische functie (21,18%) dat aangeeft dat het contact met cliënten in het gedrang komt. Dit is waarschijnlijk te wijten aan het feit dat deze taak bij begeleidend medewerkers met een atypische functie minder binnen hun takenpakket valt. Bij de begeleidend medewerkers met een typische functie geeft 70,02% aan dat ze meer tijd zouden willen kunnen besteden aan het contact met de cliënten. Verder heeft een kleiner percentage van begeleidend medewerkers (48,08%; $X^2=153,16$; $df=2$; $p<0,0001$) die minder dan 24 uur per week werken het gevoel dat er in hun takenpakket te weinig ruimte is voor contact met cliënten.

Tabel 7.19 % begeleidend medewerkers dat aangeeft dat het contact met cliënten in de verdrinking komt naar verscheidene types

Contact met cliënten	Openbaar	Privaat	Atypische functie	Comb, typ., atyp. functie	Typische functie	VT	>24 uur nt. VT	<24 uur
%	67,53	55,33	21,18	66,99	70,02	55,47	61,24	48,08
95% BI	57,05-78,01	51,60-59,06	15,55-26,82	57,89-79,09	65,81-74,23	49,25-61,68	56,16-66,31	40,22-55,94

Wat betreft de personeelsbegeleiding zien we eveneens dat de atypische functies veel minder aangeven dat deze taak in de verdrinking komt ($X^2=153,16$; $df=2$, $p<0,0001$), zowel als begeleidend medewerkers die minder dan 24 uur per week werken ($X^2=28,08$; $df=2$, $p<0,0001$). Wanneer enkel naar de typische profielen wordt gekeken, geeft maar liefst 76,59% van de begeleidend medewerkers aan dat ze liever meer tijd aan personeelsbegeleiding zouden spenderen (zie tabel 7.20).

Tabel 7.20 % begeleidend medewerkers dat aangeeft dat de personeelsbegeleiding in de verdrinking komt naar verscheidene types

Personeels-begeleiding	Atypische functie	Comb. typ.-atyp. functie	Typische functie	VT	>24 uur nt. VT	<24 uur
%	25,62	59,22	76,59	61,94	67,70	42,95
95% BI	19,60-31,63	49,71-68,74	72,70-80,48	55,87-68,01	62,83-72,57	35,16-50,73

Verder, wanneer er wordt gekeken naar de dossieradministratie dan blijkt wederom dat de begeleidend medewerkers met een atypische functie minder het gevoel hebben dat deze taak in de verdrinking komt ($X^2=21,44$; $df=2$; $p<0,0001$). Verder blijken begeleidend medewerkers met een werkregime van meer dan 24 uur maar minder dan VT ook meer aan te geven dat deze taak in de verdrinking komt ($X^2=18,78$; $df=2$; $p<0,0001$) (zie tabel 7.21). Wat betreft de eigen bijscholing werden geen significante typeverschillen gevonden.

Tabel 7.21 % begeleidend medewerkers dat aangeeft dat de dossieradministratie in de verdrinking komt naar verscheidene types

Dossier administratie	Atypische functie	Comb. typ.-atyp. functie	Typische functie	VT	>24 uur nt. VT	<24 uur
%	10,84	25,24	26,91	16,60	29,21	15,38
95% BI	6,55-15,12	16,83-33,65	22,84-30,99	11,95-21,25	24,48-33,95	9,71-21,06

7.3.4 Oorzaken van de werkdruk

Aan de begeleidend medewerkers werd niet alleen gevraagd om de meest belastende aspecten van hun werk (taken) op te lijsten, maar er werd ook gepolst naar de oorzaken van de zwaarte van hun belasting. Hierbij werden acht oorzaken opgesteld, en wederom dienden de begeleidend medewerkers een top vijf op te stellen. Het resultaat van deze bevraging is weergegeven in tabel 7.22. Wat opvalt is dat de omvang van de administratieve taken over het algemeen als oorzaak van de grootste belasting wordt ervaren, gevolgd door de moeilijke en wisselvallige beschikbaarheid van het verzorgende personeel. Deze laatste oorzaak heeft natuurlijk een belangrijke invloed op de vlotheid waarmee het werkrooster kan worden opgesteld, wat er waarschijnlijk toe leidt dat deze taak als zo belastend wordt ervaren. Ook het aantal cliënten en het aandeel cliënten met specifieke

problemen (bijvoorbeeld psychische problemen, handicap, dementie, kansarmoede, ...) worden regelmatig als belangrijke oorzaken van de werkdruk aangehaald.

Tabel 7.22 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde oorzaak de belangrijkste, respectievelijk de 2de tot 5de belangrijkste oorzaak is van de huidig ervaren werkdruk

	Belangrijkste oorzaak		2de belang-rijkste oorzaak		3de belang-rijkste oorzaak		4de belang-rijkste oorzaak		5de belang-rijkste oorzaak	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Omvang administratie	218	30,97	121	18,33	91	14,94	67	12,25	69	13,61
Werving verz. personeel	18	2,56	23	3,48	27	4,43	50	9,14	58	11,44
Beschikbaarheid verz.	122	17,33	117	17,73	98	16,09	86	15,72	53	10,45
Competenties verz.	15	2,13	34	5,15	41	6,73	59	10,79	49	9,66
Persoonlijke verz.	24	3,41	72	10,91	78	12,81	57	10,42	85	16,77
Aantal cliënten	90	12,78	111	16,82	104	17,08	77	14,08	67	13,21
Cliënten problemen	121	17,19	139	21,06	129	21,18	86	15,72	47	9,27
Afstemming TZ	6	0,85	14	2,12	26	4,27	44	8,04	38	7,5
Overige	90	12,78	29	4,39	15	2,46	21	3,84	41	8,09

Ook hier werd gekeken, zoals eerder bij de verschillende aspecten van de werkdruk, of de types van begeleidend medewerkers verschilden wat betreft de percentageverdeling voor de belangrijkste oorzaak. Om deze analyses te kunnen doen (voldoende observaties binnen elk type noodzakelijk) werden op theoretische gronden volgende taken samengenomen: alle oorzaken betreffende het verzorgend personeel vormen nu één categorie, alle oorzaken betreffende de cliënten vormen een volgende categorie en verder wordt de afstemming met de thuiszorg nu ook bij de categorie ‘overige’ gerekend. Op deze manier blijkt enkel de typologie betreffende het al dan niet uitoefenen van een typische functie een effect te hebben ($X^2=40,21$; $df=6$, $p<0,0001$). Hierbij gaven begeleidend medewerkers met een typisch profiel vaker aan dat de administratie de belangrijkste oorzaak is van hun belasting, terwijl de medewerkers met een atypische functie veel vaker de categorie ‘overige’ aanduiden.

Tabel 7.23 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde oorzaak de belangrijkste oorzaak is van de huidig ervaren werkdruk, opgedeeld naar type van functie

Type functie	Oorzaak	Freq.	%	95% BI	
Atypisch	Administratie	35	20,47	14,41	26,53
	Cliënten	49	28,66	21,86	35,45
	Overige	45	26,32	19,70	32,93
	Personeel	42	24,56	18,09	31,03
Combinatie	Administratie	28	29,79	20,52	39,05
	Cliënten	23	24,47	15,76	33,18
	Overige	13	13,83	6,83	20,83
	Personeel	30	31,91	22,47	41,36
Typisch	Administratie	155	35,31	30,83	39,79
	Cliënten	139	31,66	27,30	36,02
	Overige	38	8,66	6,02	11,29
	Personeel	107	24,37	20,35	28,40

7.3.5 Oorzaken van de toenemende werkdruk

Zijn de factoren die er momenteel voor zorgen dat ongeveer een kwart van de begeleidend medewerkers aangeeft van voortdurend of vaak zwaar belast te zijn, dezelfde factoren die ook vroeger als belastend werden ervaren? Of anders geformuleerd, gegeven de algemeen ervaren stijging in de belasting, welke factoren zijn specifiek verantwoordelijk voor deze stijging? Ook hiernaar werd gepolst bij de begeleidend medewerkers. Uit onderstaande tabel (tabel 7.24) blijkt dat vooral een stijgende omvang van de administratieve taken volgens de helft van de begeleidend medewerkers bijdraagt aan de stijgende werkbelasting. Verder merkten de begeleidend medewerkers de laatste jaren ook een stijging op van het aantal cliënten en van het relatieve aandeel van cliënten met bepaalde problemen in dit aantal.

Tabel 7.24 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat een bepaalde oorzaak de belangrijkste, respectievelijk de 2de tot 5de belangrijkste oorzaak is van de huidige ervaren stijging in de werkdruk de laatste 5-10 jaren

	Belangrijkste oorzaak		2de belangrijkste oorzaak		3de belangrijkste oorzaak		4de belangrijkste oorzaak		5de belangrijkste oorzaak	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Omvang administratie	164	45,94	69	20,60	42	13,64	18	6,52	19	7,66
Werving verz. personeel	11	3,08	7	2,09	12	3,9	16	5,8	28	11,29
Beschikbaarheid verz.	33	9,24	50	14,93	62	20,13	56	20,29	36	14,52
Competenties verz.	0	0,00	13	3,88	21	6,82	23	8,33	23	9,27
Persoonlijke verz.	2	0,56	14	4,18	30	9,74	40	14,49	44	17,74
Aantal cliënten	41	11,48	55	16,42	41	13,31	36	13,04	21	8,47
Cliënten problemen	65	18,21	90	26,87	66	21,43	49	17,75	12	4,84
Afstemming TZ	1	0,28	11	3,28	16	5,19	26	9,42	33	13,31
Overige	40	11,20	26	7,76	18	5,84	12	4,35	32	12,9

Hier wordt er eveneens gekeken naar typeverschillen en dit wat betreft de keuze voor de belangrijkste oorzaak van de stijging van de werkbelasting. Opnieuw worden er enkel typeverschillen gevonden voor de typologie die de begeleidend medewerker met een typische functie vergelijkt met deze met een atypische functie en diegenen die beiden combineren ($X^2=24,91$; $df=6$; $p=0,0004$), waarbij begeleidend medewerkers in typische functies meer aangaven van de administratie als belangrijkste oorzaak van de stijging van de werkbelasting te zien (53,59%; BI: 47,21-59,97) en de atypische begeleidend medewerker meer de overige taken aangaven als oorzaken van stijging van de belasting (21,05%; BI: 11,84-30,26).

7.3.6 Het uitvoeren van permanenties

Een andere mogelijk belastende factor in het werk van de begeleidend medewerker is het al dan niet dienen uit te voeren van permanenties. Globaal genomen blijkt 31,64% (BI: 28,30-34,98) van de bevroegde begeleidend medewerkers dergelijke permanenties uit te voeren. Permanenties blijken meer voor te komen in de openbare sector dan in de private sector ($X^2=38,20$; $df=2$; $p<0,0001$; 45,33 versus 30,16%). Gezien het klein aantal begeleidend medewerkers in de openbare sector (in absolute termen gezien), dat aangaf permanenties te doen ($n=34$) maken we geen verder onderscheid tussen de openbare en private sector.

Begeleidend medewerkers met een atypische functie voeren significant ($p<0,0001$) minder permanenties uit dan 'typische' begeleidend medewerkers (13,92%; BI: 9,04-18,80 versus 37,44%; BI: 32,98-41,91). Wat betreft werkregime zien we dat medewerkers die minder dan 24 uur per week

werken aangeven dat ze minder permanenties uitvoeren (17,88%; $X^2=19,38$; $df=2$; $p<0,0001$) dan begeleidend medewerkers die meer dan 24 uur werken in een niet voltijds dan wel in een voltijds regime: respectievelijk 37,82% (BI: 32,72-42,92) en 31,43% (BI: 25,60-37,25). En verdere bestudering die rekening houdt met het al dan niet combineren van functies maakt duidelijk dat het presteren van permanenties meer ten laste valt van de voltijdse medewerkers die een functie combineren (53,85%; BI: 38,15-69,54; $X^2=8,21$; $df=3$; $p=0,0422$) dan van de overige medewerkers die deeltijds werken of geen functie combineren. Over het algemeen heeft men geen keuze wat betreft het al dan niet uitvoeren van deze permanenties (82,55%; BI: 77,67-87,44), maar kan men deze wel van thuis uit verzorgen (84,12%; BI: 79,39-88,58). Uit tabel 7.25 blijkt verder dat compensatie voornamelijk gebeurt door een volledige of gedeeltelijke compensatie in uren, of door een forfaitaire compensatievergoeding. 11,02% van de begeleidend medewerkers krijgen hier helemaal geen compensatie voor.

Tabel 7.25 Manier waarop permanenties gecompenseerd worden, in %

	Freq.	%	95% BI	
Geen compensatie	26	11,0169	6,99	15,04
Gedeeltelijke compensatie in uren	68	28,8136	22,99	34,63
Volledige compensatie uren	51	21,6102	16,32	26,90
Gedeeltelijke betaling	13	5,5085	2,58	8,44
Volledige betaling	7	2,9661	0,79	5,15
Deels compensatie deels betaling	6	2,5424	0,52	4,57
Forfaitaire compensatievergoeding	65	27,5424	21,80	33,28

7.3.7 Complexiteit van het werk

Een volgende werkinhoudelijke determinant van de werkdruk is de complexiteit van het werk zoals uitgevoerd door de begeleidend medewerkers. Om deze complexiteit na te gaan werden vijf vragen gesteld (zie tabel 7.26) die ook gebruikt werden in het onderzoek van Ver Heyen en Vandenbrande (2006) over de kwaliteit van de arbeid van de gezinsverzorgenden. Begeleidend medewerkers blijken met een vrij complex takenpakket geconfronteerd te worden waarbij er meestal oplettendheid vereist is, er slechts af en toe op routine kan gewerkt worden en er veel dingen tegelijkertijd in het oog dienen gehouden te worden. Niet verrassend vallen deze resultaten veel hoger uit dan bij het onderzoek van Ver Heyen en Vandenbrande (2006) gezien de coördinerende aard van het werk van een begeleidend medewerker. Hierbij geven de begeleidend medewerkers in de private sector iets vaker aan van ‘altijd’ veel dingen tegelijk in het oog te moeten houden en iets minder van dit ‘vaak’ te moeten doen ($X^2=19,77$; $df=2$; $p<0,0001$). Dezelfde tendens vinden we terug bij de vraag betreffende de vereiste oplettendheid ($X^2=6,99$; $df=2$; $p=0,0302$). Tenslotte geven de begeleidend medewerkers binnen de openbare diensten ook iets vaker aan dat het werk soms op routine gedaan kan worden ($X^2=9,35$; $df=2$; $p=0,0093$). Verder, begeleidend medewerkers met een typische functies duiden bij de eerste stelling iets vaker ‘altijd’ aan dan de atypische functies, terwijl de medewerkers die beiden combineren tussenin zitten ($p=0,0032$). Het percentage atypische begeleidend medewerkers dat slechts soms met onverwachte gebeurtenissen wordt geconfronteerd ligt dan weer iets hoger dan bij die begeleidend medewerkers die tenminste voor een deel een ‘typisch’ takenpakket hebben ($p<0,0001$). Iets of wat in tegenstelling met de voorgaande bevindingen duiden atypische functies ook iets meer aan dat het werk nooit op routine kan gedaan worden ($p<0,0001$). Wat betreft werkregime: begeleidend medewerkers die voltijds of meer dan 24 uur per week werken geven frequenter aan ‘altijd’ veel dingen tegelijk in het oog te moeten houden ($p=0,0058$), dat het

werk ‘altijd’ oplettendheid vereist ($p=0,0371$) en dat er ‘altijd’ onverwachte gebeurtenissen optreden ($X^2=11,46$; $df=4$; $p=0,0218$).

Tabel 7.26 % deelnemers dat aangeeft in een bepaalde mate met een specifieke complexiteit van het werk geconfronteerd te worden.

% (BI 95%. n=743-748)	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Moet u veel dingen tegelijk in de gaten houden?	/	2,54 (BI: 1,41-3,68)	26,51 (BI: 23,33-29,68)	70,95 (BI: 67,69-74,21)
Vereist het werk oplettendheid?	/	0,94 (BI: 0,24-1,63)	20,72 (BI: 17,81-23,63)	78,34 (BI: 75,38-81,30)
Treden er onverwachte gebeurtenissen op in uw werk	/	4,95 (BI: 3,39-6,51)	54,62 (BI: 51,04-58,20)	40,42 (BI: 36,90-43,96)
Kan u tijdens het werk aan andere dingen denken?	19,54 (BI: 16,69-22,40)	78,45 (BI: 75,49-81,40)	1,74 (BI: 0,80-2,68)	0,27 (BI: 0,00-,64)
Kan het werk op routine gedaan worden?	45,72 (BI: 42,14-49,30)	48,53 (BI: 44,94-52,12)	5,75 (BI: 4,08-7,42)	/

7.3.8 Regiospecifieke determinanten

Tenslotte kunnen ook bepaalde factoren die specifiek zijn voor de regio een invloed hebben op de werkdruk die de begeleidend medewerkers ervaren. Uit tabel 7.27 blijkt dat meer dan de helft van de begeleidend medewerkers de aanwezigheid van een groot aantal personen met specifieke problemen (dementie, sociaal of psychische problemen, chronische spier- of zenuwaandoeningen, CVA/hersenvloeding of een functiebeperking) aanhaalt als regiospecifieke belastende factor. Verder blijkt ongeveer een derde van de begeleidend medewerkers extra belasting te ervaren als gevolg van de uitgebreidheid van de regio. Wat betreft deze factor werden enkel typeverschillen tussen de openbare en de private sector nagegaan, aangezien er geen reden is om aan te nemen dat de overige types invloed hebben op regiospecifieke factoren. Hierbij blijkt dat de openbare sector minder vaak aangeeft bepaalde regiospecifieke factoren als belastend te ervaren, meer specifiek: de uitgebreidheid van de regio (23,38%; BI: 13,90-32,850 versus 37,08%; BI: 33,46-40,71; $X^2=5,66$; $df=1$; $p=0,0176$) en verkeers- en parkeerproblemen (5,19%; BI: 0,23-10,16 versus 21,17%; BI: 18,10-24,23; $X^2=11,23$; $df=1$; $p=0,0008$). Echter, het groot aantal zorgsituaties bij personen met specifieke problemen wordt door de medewerkers in de openbare sector juist meer aangehaald als een regiospecifiek probleem (67,53%; BI: 57,05-78,01 versus 54,31%; BI: 50,57-58,05; $X^2=4,91$; $df=1$; $p=0,0271$), zowel als de aanwezigheid van een sterk verouderde bevolking (38,96; BI: 28,04-49,88 versus 20,00; BI: 16,98-23,00; $X^2=14,52$; $df=1$; $p<0,0001$)

Tabel 7.27 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft dat bepaalde regiospecifieke factoren hun werk extra belastend maakt

	%	BI 95%	
Uitgebreidheid regio	35,65	32,24	39,05
Stedelijke omgeving met minder mantelzorg	21,23	18,32	24,15
Beperkt aanbod van andere vormen van hulpverlening in de omgeving	8,65	6,65	10,65
Verkeers- en parkeerproblemen	19,53	16,71	22,35
Sterk verouderende bevolking	22,02	19,07	24,97
Groot aantal zorgsituaties bij pers, met specifieke problemen	55,70	52,17	59,23
Aanwezigheid van kansarme buurten	21,63	18,7	25,55
Aanwezigheid van sociale woningen in de buurt	19,79	16,96	22,62
Aanwezigheid van psychiatrische ziekenhuizen in de buurt	22,41	19,45	25,38
Aanwezigheid reguliere ziekenhuizen in de buurt	8,26	6,3	10,21
Een lokaal krappe arbeidsmarkt wat betreft verzorgenden	14,81	12,28	17,34
Andere factoren	5,64	4	7,28

7.3.9 Aanwezigheid en gebruik van ondersteuning

Wanneer we gaan kijken naar factoren die de werkdruk kunnen verlichten, dan zijn twee belangrijke aspecten hierbij de aanwezigheid van ondersteuning en de mogelijkheid om vorming te kunnen volgend. In deze paragraaf wordt ingegaan op twee mogelijke vormen van ondersteuning: door collega begeleidend medewerkers en door andere functies.

Wat betreft het al dan niet kunnen rekenen op collega's om bepaalde taken over te nemen indien nodig, 7,83% zei dat dit altijd het geval is (BI: 5,86-9,81); 22,38% (BI: 19,32-25,44) meldde dat dit vaak het geval is, 60,42% (BI: 56,83-64,01) zei dat dit soms het geval is en 9,37% (BI: 7,23-11,51) gaf aan dat ze nooit op hun collega's kunnen rekenen om taken over te nemen. Uit tabel 7.28 komt naar voren dat de begeleidend medewerkers uit de openbare sector iets vaker aanduidden dat 'vaak' op hun collega's kunnen rekenen en iets minder vaak 'soms'. Voor de rest werden geen typeverschillen gevonden. Merk op dat het hier gaat over die personen die door de begeleidend medewerkers als hun collega's beschouwd worden, en dus waarschijnlijk over personen met een gelijkwaardige invulling van hun functie. De volgende paragraaf handelt over de begeleiding door meer specialistische functies, waarbij er geen uitspraak wordt gedaan over de financieringsmechanismen van deze functies. De diensten geven aan dat deze specialistische functies (deels) gefinancierd worden door middel van de subsidies voor begeleidend medewerkers, maar dat ze daarnaast ook andere of eigen middelen aanwenden om de financiering rond te krijgen.

Tabel 7.28 % van begeleidend medewerkers dat aangeeft met een bepaalde frequentie op hun collega-begeleidend medewerkers te kunnen rekenen om bepaalde taken over te nemen, naar sector

Sector	Beschikbaarheid collega's	Freq.	%	95% BI	
Privaat	Altijd	48	7,44	5,41	9,47
	Vaak	135	20,93	17,78	24,08
	Soms	407	63,10	59,37	66,83
	Nooit	55	8,53	6,37	10,69
Openbaar	Altijd	8	11,59	4,02	19,17
	Vaak	24	34,78	23,52	46,05
	Soms	25	36,23	24,86	47,60
	Nooit	12	17,39	8,43	26,36

Om de ondersteuning door andere functies dan collega-begeleidend medewerkers na te gaan, werden 14 vormen van ondersteuning opgelijst. Hierbij diende de begeleidend medewerkers aan te duiden of deze vorm van ondersteuning beschikbaar was en of ze gebruik maakten van deze ondersteuning. De resultaten kunnen teruggevonden worden in tabel 7.29.

Tabel 7.29 Beschikbaarheid en gebruik van ondersteuning, in %

n=753	Beschikbaar (%)	BI 95%		Gebruikt (%)	BI 95%	
Administratieve ondersteuning	70,52	67,25	73,78	52,46	48,88	56,03
Juridische ondersteuning	52,00	47,42	54,57	19,65	16,81	22,50
Coach	40,90	37,38	44,43	24,30	21,23	27,37
Onthaalbediende	47,94	44,37	51,52	32,27	28,92	35,62
Cel selectie	48,74	45,16	52,32	30,41	27,12	33,71
Permanentieverantwoordelijke	58,43	54,90	61,96	43,82	40,28	47,38
Centrale permanentie	34,93	31,51	38,34	23,24	20,22	26,26
Kwaliteitscoördinator	49,14	45,56	52,72	14,74	12,20	17,28
Sectorverantwoordelijke	51,93	48,35	55,50	30,28	26,99	33,57
Intern deskundigen	58,70	55,17	62,22	40,24	36,73	43,75
Extern deskundige/ expertisecentrum	37,32	33,86	40,78	22,71	19,71	25,71
Vormingscoördinator	58,30	54,77	61,83	27,89	24,68	31,10
Doelgroepenwerking	33,86	30,48	37,25	17,00	14,31	19,69
Vrijwilligerswerking	24,30	21,23	27,37	15,01	12,45	17,56
Andere ondersteuning	10,49	8,30	12,69	6,11	4,39	7,82

Vervolgens werden de typeverschillen berekend aan de hand van twee geaggregeerde maten die er simpelweg uit bestaat van per begeleidend medewerker het aantal opgegeven beschikbare ondersteuningsvormen op te tellen en het aantal gebruikte ondersteuningsvormen op te tellen. Gemiddeld genomen geven de begeleidend medewerkers 6,76 (BI: 6,47-7,06) ondersteuningsvormen aan als ‘aanwezig’ en 4,00 (BI: 3,76-4,24) ondersteuningsvormen als ‘gebruikt’. Er wordt dus niet steeds van alle aanwezige ondersteuningsvormen gebruik gemaakt. Uit verdere analyses blijkt dat de begeleidend medewerkers uit de openbare sector minder ondersteuningsvormen aangeven als ‘aanwezig’ (5,31; BI: 4,38-6,24 versus 6,93; BI: 6,62-7,24; $F=10,59$; $df=1$; $p=0,0012$) en ook minder ondersteuningsvormen aanduiden als ‘gebruikt’ (3,01; BI: 2,28-3,80 versus 4,11; BI: 3,86-4,36;

$F=6,94$; $df=1$; $p=0,0086$). Ook maken begeleidend medewerkers met een atypische functie minder gebruik van ondersteuning dan begeleidend medewerkers met een typische functie (3,29; BI: 2,83-3,75 versus 4,36%; BI: 4,05-4,66; $F=7,34$; $df=2$; $p=0,0007$), alhoewel ze wel evenveel ondersteuning ter beschikking hebben ($F=0,60$; $df=2$; $p=0,5456$). Verder is het een wat vreemde bevinding dat de aanwezigheid van ondersteuningsvormen ook verschilt naargelang het werkregime ($F=8,73$; $df=2$; $p=0,0002$), aangezien hier niet direct een verklaring voor kan gevonden worden. De bevinding dat medewerkers die minder dan 24 uur per week werken minder gebruik maken van ondersteuningsvormen dan begeleidend medewerkers die meer dan 24 uur of voltijds werken (2,90%; BI: 2,38-3,42 versus 4,49%; BI: 4,15-4,84 resp. 4,01%; BI: 3,60-4,43; $F=12,39$; $df=2$; $p<0,0001$) is intuïtief iets begrijpbaarder aangezien zij hiertoe mogelijks minder tijd beschikbaar hebben.

7.3.10 Vorming

Om het aanbod van vorming te evalueren werden aan de begeleidend medewerkers vier vragen gesteld, zoals weergegeven in tabel 7.30 samen met het percentage begeleidend medewerkers dat bevestigend antwoordde op de betreffende vraag.

Tabel 7.30 Percentage van begeleidend medewerkers dat instemt met vier vragen aangaande vorming

Bevestigingspercentage op onderstaande vragen	% dienstverantw. opvanggezinnen (Hedebouw, 2004)	% begel. medewerkers	95% BI	
Peilt uw directe verantwoordelijke op regelmatige basis naar uw behoeften en interesses op het vlak van vorming?	39,1	63,76	60,27	67,25
Ontvangt u voldoende info over het aanbod van vorming?	75,2	71,78	68,51	75,05
Voldoet het bestaande vormingsaanbod aan uw behoeften en interesses?	58,1	59,64	56,05	63,22
Kan er voldoende tijd vrijgemaakt worden om vorming te volgen?	12,7	35,31	31,82	38,80

De vergelijking kan getrokken worden met de resultaten van het onderzoek uit 2004 naar de werkdruk bij dienstverantwoordelijken in de diensten van opvanggezinnen (Hedebouw, 2004). Deze vergelijking leert dat er merkkelijk meer interesse is voor vorming en tijd voor opleiding bij de begeleidend medewerkers gezinszorg nu dan bij de dienstverantwoordelijken voor de opvanggezinnen in 2004. Echter, nog steeds geeft maar 35% van de begeleidend medewerkers aan dat ze voldoende tijd kunnen vrijmaken voor vorming. De begeleidend medewerkers uit de openbare sector geven iets minder vaak aan dat hun direct verantwoordelijke peilt naar hun behoeftes op het vlak van vorming (49,33%; BI: 37,99-60,67 versus 65,35%; BI: 61,71-68,99; $X^2=7,47$; $df=1$; $p=0,0064$). Verder geven de medewerkers met een atypische functie vaker aan dat hun directe verantwoordelijke naar hun behoeftes peilt dan begeleidend medewerkers met een typische functie of begeleidend medewerkers die een typische functie combineren met een atypische functie (75,26%; BI: 69,11-81,41 versus 60,36%; BI: 55,80-64,92 respectievelijk 57,00%; BI: 47,27-66,73; $X^2=15,08$; $df=2$; $p=0,0005$). Verder geven begeleidend medewerkers in atypische functies ook meer aan voldoende tijd te kunnen vrijmaken voor vorming (44,86%; BI: 37,68-52,05 versus 32,27%; BI: 27,89-36,65 respectievelijk 31,00%; BI: 21,91-40,09; $X^2=9,98$; $df=2$; $p=0,0068$) maar nog steeds is dit niet eens de helft.

7.4 Link tussen de indicatoren en de determinanten van de werkdruk op het niveau van de begeleidend medewerkers

In wat volgt gaan we op zoek naar het verband tussen een aantal determinanten van de werkdruk zoals gerapporteerd door de begeleidend medewerker (het al dan niet kunnen rekenen op collega's voor ondersteuning, het aantal andere ondersteuningsvormen dat gebruikt wordt, het aantal dossiers waarbij zowel gezinszorg als thuiszorg geleverd werd, het aantal dossiers met meer dan één zorgvrager, het aantal dossiers waarbij minder dan vier uur hulp verleend werd en het al dan niet moeten uitvoeren van permanenties) en een aantal indicatoren van de werkdruk. Deze indicatoren omvatten zowel indicatoren die de objectieve werkdruk bedoelen te meten (aantal begeleide verzorgenden, aantal behandelde dossiers, het uitvoeren van wekelijkse en maandelijkse overuren) als indicatoren die de meer subjectieve aspecten van de werkdruk proberen te vatten (het antwoord op de vraag in verband met de emotionele zwaarte van het werk, de globaal ervaren belasting, het al dan niet in verdrukking komen van taken en de ingeschatte omkaderingsnorm). Hierbij gaat het steeds om een subjectieve inschatting van de begeleidend medewerker zelf.

Verder werd ook de samenhang tussen de indicatoren en anciënniteit, leeftijd en opleidingsniveau van de begeleidend medewerker nagegaan. Hierbij bleken de leeftijd van de begeleidend medewerker en zijn/haar opleiding niet significant samen te hangen met geen enkele van de criteria. De anciënniteit van de begeleidend medewerker hing dan weer wel samen met bepaalde 'subjectieve' indicatoren namelijk de emotionele belasting ($F=3,15$; $df=3$; $p=0,0245$), de globale belasting ($F=4,33$; $df=4$; $p=0,0017$) en het al dan niet in verdrukking komen van bepaalde taken ($F=7,46$; $df=1$; $p=0,0065$), waarbij steeds de werknemers met een grotere anciënniteit aangaven meer belast te zijn. De verbanden met de objectieve criteria waren niet significant.

Wat betreft de mate waarin de begeleidend medewerkers kunnen rekenen op hun collega's om eventueel bepaalde taken over te nemen zijn de verbanden zoals verwacht. Die begeleidend medewerkers die vaak of altijd op hun collega's kunnen rekenen gaven aan minder overuren te doen dan diegenen die zeggen nooit op collega's kunnen rekenen ($X^2=12,33$; $df=3$; $p=0,0063$) en gaven ook vaker aan zelden tot nooit zwaar belast zijn ($X^2=26,07$; $df=6$; $p=0,0002$). Wat betreft de ondersteuning door andere functies (zoals een permanentieverantwoordelijke) zijn de gevonden verbanden dan weer contra intuïtief. Zij die meer ondersteuning gebruiken geven ook meer aan maandelijkse overuren te presteren ($F=25,69$; $df=1$; $p<0,0001$) en dat er taken in de verdrukking komen ($F=21,98$; $df=1$; $p<0,0001$).

Een opvallend verzwarende factor is het al dan niet dienen uit te voeren van permanenties. De begeleidend medewerkers die zelf permanenties moeten uitvoeren, gaven aan minder verzorgenden te begeleiden ($F=7,87$; $df=1$; $p=0,0058$), meer wekelijkse ($X^2=12,10$; $df=1$; $p=0,0005$) en maandelijkse overuren te presteren ($X^2=32,16$; $df=1$; $p<0,0001$), en ook dat hun werk vaker emotioneel zwaar was ($X^2=16,48$; $df=3$; $p=0,0009$), en dat er vaker taken in de verdrukking komen ($X^2=13,15$; $df=1$; $p=0,0003$).

Ten slotte werd ook het effect van het aandeel van bepaalde soorten dossiers nagegaan (percentage dossiers met combinatie gezinszorg en aanvullende thuiszorg, percentage dossiers met meer dan één zorgvrager, percentage dossiers met minder dan 4 uur hulp) op de belastingsindicatoren. Hierbij werd enkel gekeken naar die begeleidend medewerkers die voltijds werkten in een 'typische' functie. Deze analyses leverden over het algemeen contra-intuïtieve resultaten op. Zo is er een positieve correlatie tussen het aandeel dossiers (% t.o.v. het totaal aantal behandelde dossiers) met meer dan één zorgvrager en het aantal begeleide verzorgenden ($r=.30$; $p=.0010$) zowel als het aantal behandelde dossiers ($r=0,21$; $p=0,0203$). Bovendien hangt het aandeel behandelde dossiers dat gezinszorg met aanvullende thuiszorg combineert ook positief samen met het aantal behandelde dossiers ($r=0,18$; $p=0,0402$). Er is niet direct een verklaring voor deze bevindingen voor handen. Verder rapporteerden die begeleidend medewerkers die aangaven dat er taken in de verdrukking kwamen een kleiner aandeel van dossiers met minder dan 4 uur hulp ($F=13,76$; $df=1$; $p=0,0002$), wat ook een omgekeerd verband is dan verwacht. Bovendien hadden die werknemers die op maan-

delijkse basis overuren presteerden een gemiddeld kleiner aandeel van combinatiedossiers ($F=7,50$; $df=1$; $p=0,0063$) en gaven de werknemers die nooit emotioneel belast ($F=13,02$; $df=3$; $p<0,0001$) of nooit globaal gezien zwaar belast waren ($F=4,43$; $df=4$; $p=0,0016$) aan gemiddeld genomen relatief meer combinatiedossiers te behandelen. Deze bevindingen suggereren dat een relatief groot aandeel combinatiedossiers juist tot minder werklast leiden. We hebben echter geen zicht op mediërende variabelen die dit verband kunnen verklaren.

8 | Resultaten bevraging begeleidend medewerkers: tijdsregistratie

In dit hoofdstuk bestuderen we de tijdsbesteding zoals doorgegeven door de begeleidend medewerkers gezinszorg. We gaan na hoeveel tijd er wekelijks en maandelijks aan welke taken wordt gespendeerd en zoomen met name in op de tijd die zou kunnen vrijkomen wanneer de bijdrageberekening automatisch zou verlopen.

8.1 Globale categorieën van tijdsbesteding

Zoals uiteengezet in de methodologische sectie werd aan de begeleidend medewerkers gevraagd om gedurende een week een tijdsregistratie van hun verschillende taken bij te houden. Verder kregen ze ook de mogelijkheid om een inschatting te maken van de tijd die bepaalde taken, die mogelijk niet aan bod waren gekomen tijdens de weekregistratie, gedurende een maand in beslag namen. Immers, niet alle taken die men als begeleidend medewerker gezinszorg dient uit te oefenen komen wekelijks aan bod.

De oplijsting van de te registreren taken werd opgesteld in samenspraak met de verantwoordelijken van verscheidene diensten tijdens een focusgroep. Toch werd in de opmerkingensectie van de vragenlijst vaak meegedeeld dat een bepaalde taak niet vermeld stond in de lijst. De mogelijkheid werd echter voorzien dat ze taken die niet onder één van de meer gedetailleerde taakomschrijvingen vielen op niveau van brede categorieën konden registreren. Vooraleer de registratie aanvatte, dienden de begeleidend medewerkers aan te geven wat hun werkuren waren tijdens de betreffende week. In totaal werd 94,59% van de opgegeven werktijd ook geregistreerd. Dit cijfer maskeert wel deels dat sommige personen meer tijd registreerden dan de opgegeven werktijd, terwijl anderen minder tijd registreerden. Gemiddeld genomen werd voor 30 uur en 30 minuten per persoon geregistreerd bij de weekregistratie. Echter, aan de hand van de maandelijkse registratie kwamen daar nog eens 26 uur en 46 minuten per maand bij of 6 uur en 41 minuten per week. In totaal werd per persoon gemiddeld genomen dus 37 uur en 11 minuten per week geregistreerd. Dit lijkt een overschatting, aangezien niet alle deelnemende begeleidend medewerkers voltijds werkten op het moment van de registratie. Anderzijds is het mogelijk dat er overuren werden gepresteerd en geregistreerd.

Om tot eenduidige interpretaties van tijdsbesteding te komen werken we steeds met percentages, waarbij voor elke aparte taak wordt weergegeven hoeveel tijd deze tijdens de week in beslag nam, relatief ten opzichte van de totaal gepresteerde uren. Aangezien we voor de maandregistratie geen informatie hadden betreffende de werktijden, werd dit percentage berekend ten opzichte van de totaal geregistreerde tijd. De gerapporteerde percentages tellen voor de maandregistratie dan ook op tot 100%, waar dit voor de weekrapportage 94,59% is. De resultaten, opgedeeld naar brede categorieën en per type, kunnen teruggevonden worden in tabel 8.1. De percentages bij de hoofdcategorieën zijn hier gelijk aan de som van de percentages behorende bij de subcategorieën zowel als de hoofdcategorie zelf en geven als dusdanig een overzicht van het geheel van de tijd geregistreerd bij die categorie.

Tabel 8.1 % werktijd per week zoals afgeleid uit de tijdsregistratie tijdens één week, hoofdcategorieën voor de verschillende types

Weekregistratie	Totaal	Atyp.	Typ.	Priv.	Openb.	VT	>24 uur	<24 uur
CLIËNT GZ	38,88	33,52	40,74	38,68	40,95	40,63	37,95	35,98
CLIËNTBEGELEIDING GZ	22,01	19,23	22,97	22,13	20,65	22,79	21,65	20,52
Eerste huisbezoeken	5,56	6,57	5,21	5,67	4,40	5,66	5,58	4,66
Huisbezoeken herziening	4,50	2,16	5,31	4,43	5,01	4,30	5,04	3,38
Overige huisbezoeken	1,39	0,70	1,63	1,33	1,99	1,25	1,61	1,41
CLIËNTADMINISTRATIE	10,70	8,80	11,36	10,46	13,10	11,26	9,80	10,77
Dossier na 1 ^e huisbezoek	2,75	3,31	2,55	2,70	3,33	3,12	2,30	3,10
Dossier herziening	2,97	1,34	3,54	2,84	4,19	2,96	2,88	2,61
ORGANISATIE ZORG	6,09	5,48	6,31	6,02	6,97	6,58	6,35	4,69
Intern overleg	2,61	3,06	2,45	2,52	3,52	3,10	2,70	1,98
Extern overleg	1,98	1,28	2,23	2,01	1,70	1,96	2,17	1,64
PERSONEEL GZ	39,07	38,94	39,12	39,53	34,50	38,32	40,69	37,44
ARBEIDSORGANISATIE	17,54	18,07	17,36	18,03	12,63	19,09	16,72	18,21
BEGELEIDING PERSONEEL	18,96	19,06	18,92	18,95	19,19	16,57	21,41	16,78
PERSONEELSADMINISTR.	2,42	1,75	2,65	2,41	2,44	2,50	2,47	2,02
ORGANISATIE & OVERIG	16,63	20,99	15,12	16,68	15,99	15,72	18,03	16,44
ORGANISATIE	5,49	9,33	4,16	5,25	7,85	4,91	6,36	5,40
OVERIG	11,06	11,56	10,89	11,37	7,74	10,76	11,64	10,71
TOTAAL	94,59	93,46	94,98	94,88	91,44	94,67	96,67	89,86
Specifiek eigen bijdragebepaling	2,27	1,43	2,56	2,29	2,03	2,39	2,39	1,52
Specifiek sociaal onderzoek	1,49	1,20	1,59	1,49	1,52	1,47	1,65	0,82

Een eerste opvallende bevinding bij deze tijdsregistratie is dat de gelijkenissen tussen de tijdsbestedingen van de verschillende categorieën van medewerkers groter zijn dan de verschillen. Dit is vooral een opvallende observatie wanneer men de tijdsbesteding van de begeleidend medewerkers met een atypische functie vergelijkt met de tijdsbesteding van een ‘typische’ begeleidend medewerker. Uitgaande van hun verschillende functieprofielen zou er toch een verschil verwacht kunnen worden. Mogelijks bestaat de verklaring er uit dat deze groep van begeleidend medewerkers toch een zeer diverse samenstelling heeft. Begeleidend medewerkers met een atypische taakinvulling nemen vaak een specifieke deeltaak van de reguliere begeleidend medewerkers over of spitsen zich toe op een bepaalde cliëntenpopulatie. Echter als groep in zijn geheel wordt het gehele gamma van taken van een begeleidend medewerker opgenomen. Wel kan opgemerkt worden dat de atypische profielen zich iets meer toespitsen op organisatorische taken en iets minder tijd besteden aan taken in verband met de zorg voor de cliënt.

Een tweede opvallende bevinding is dat grosso modo de verhoudingen tussen de verschillende grote categorieën van taken overeenkomen op het week- en het maandniveau (tabel 8.2.). De cliëntbegeleiding, de personeelsbegeleiding, de arbeidsorganisatie en de cliëntadministratie nemen het merendeel van de tijd in beslag zowel op week- als op maandniveau, waarbij de arbeidsorganisatie iets van belang inboet wanneer we de maandregistratie beschouwen. Dit valt te verklaren doordat de bevraging op maandelijks niveau opgesteld werd als aanvulling op de weekregistratie, en enkel die taken dienden geregistreerd te worden die in de weekregistratie niet aan bod kwamen. Waarschijnlijk zal bij veel begeleidend medewerkers het aspect van arbeidsorganisatie wel wekelijks aan bod komen.

De kerntaken van de begeleidend medewerker (cliëntbegeleiding, personeelsbegeleiding en organisatie van de zorg bestaande uit het overleg betreffende cliënten en het opstellen van het zorgplan), nemen op weekniveau 47,06% van de tijd in beslag. Dit betekent in feite dat begeleidend medewerkers niet de helft van hun tijd aan deze kerntaken kunnen besteden. In de tijdsregistratie op maandniveau ligt dit percentage iets hoger, namelijk op 55,60%, maar ook dit is nog steeds slechts iets meer dan de helft van de geregistreerde tijd. De rest van de tijd op weekniveau lijkt voornamelijk op te gaan aan arbeidsorganisatorische taken (17,54%), cliëntadministratie (10,70%), overige organisatorische taken (5,49%) en overige taken in het algemeen (11,06%). Wanneer er wordt gekeken naar de maandregistratie is de verdeling als volgt: arbeidsorganisatorische taken (10,18%), cliëntadministratie (13,47%), overige organisatorische taken (9,06%) en overige taken in het algemeen (7,75%). In wat volgt wordt in detail ingegaan op de tijd die elke taak apart inneemt.

Tabel 8.2 % zoals afgeleid uit de geschatte bijkomende tijdsregistratie tijdens één maand, grote categorieën voor de verschillende types

Maandregistratie	Totaal	Atyp.	Typ.	Priv.	Openb.	VT	>24 uur	<24 uur
CLIËNT GZ	47,50	35,82	50,30	47,53	47,29	46,54	49,43	44,72
CLIËNTBEGELEIDING GZ	27,18	23,32	28,10	27,22	26,81	29,02	27,60	22,52
Eerste huisbezoeken	7,46	7,68	7,40	7,61	5,28	6,73	7,26	4,38
Huisbezoeken herziening	9,30	4,12	10,54	9,21	10,67	9,41	9,78	10,05
Overige huisbezoeken	2,76	5,03	2,21	2,74	3,03	3,40	2,66	2,35
CLIËNTADMINISTRATIE	13,47	9,66	14,38	13,51	12,93	12,37	15,14	12,64
Dossier na 1 ^e huisbezoek	3,18	2,40	3,37	3,22	2,71	2,74	3,62	3,45
Dossier herziening	3,71	2,46	4,02	3,67	4,39	2,57	5,13	2,92
ORGANISATIE ZORG	6,44	2,50	7,38	6,35	7,55	5,14	6,27	9,57
Intern overleg	1,53	1,04	1,65	1,55	1,37	1,39	1,44	1,40
Extern overleg	2,03	0,70	2,35	1,96	3,05	1,99	2,47	1,45
PERSONEEL GZ	35,45	35,83	35,36	35,63	32,86	39,66	35,40	28,02
ARBEIDSORGANISATIE	10,18	10,55	10,09	10,35	7,83	11,82	10,90	7,08
BEGELEIDING PERSONEEL	21,98	21,07	22,20	21,89	23,36	23,81	22,30	18,71
PERSONEELSADMINISTR.	2,76	4,22	2,42	2,83	1,67	4,00	2,10	2,22
ORGANISATIE & OVERIG	17,06	28,35	14,35	16,85	19,85	13,81	15,17	27,27
ORGANISATIE	9,06	19,06	6,66	8,89	11,64	6,49	8,06	19,59
OVERIG	7,75	9,29	7,38	7,69	8,21	7,32	7,07	7,08
Specifiek eigen bijdragebepaling	2,17	1,60	2,30	2,19	1,93	2,22	1,85	3,41
Specifiek sociaal onderzoek	1,15	0,73	1,25	1,06	2,51	0,87	1,23	1,25

8.2 Detailanalyse van de wekelijkse tijdsbesteding

In tabel 8.3. wordt de tijdbesteding op week- en maandniveau in nog meer detail weergegeven. Opgelet, de percentages bij de hoofdcategorieën zijn nu niet meer gelijk aan de som van de percentages subcategorieën en hoofdcategorie, maar betreft enkel de tijd specifiek geregistreerd bij die hoofdcategorie.

Opvallend is dat in de wekelijkse tijdsbesteding er twee taken veel tijd in beslag nemen. Het meeste van de tijd, op niveau van de deeltaken, wordt besteed aan het opstellen en bijsturen van de werkregeling (17,29%). Ook het communiceren met cliënten (onder andere over de aangepaste werkregeling) slokt een groot deel van de tijd van een begeleidend medewerker op (10,21%). Verder nemen de wijkwerkingen zowel als de verplaatsingen elk ongeveer 5% van de tijd in beslag. Op

maandniveau nemen relatief gezien de jaarlijkse huisbezoeken in het kader van een herziening meer tijd in beslag (7,67%).

Een belangrijke onderzoeksvraag betrof een inschatting van de tijdsbesparing die de invoering van de automatische berekening van de gebruikersbijdrage zou kunnen opleveren. Om een inschatting te maken van de tijd die aan die berekening gespendeerd werd in de week van de registratie worden volgende categorieën opgeteld: financieel onderzoek bijdragebepaling, herbepalen gebruikersbijdrage, verslag afwijkingsaanvraag en administratie behorende bij bijdrageherziening. Op weekniveau levert dit een inschatting van de tijdsbesteding op van 2,27%. Op maandniveau komt dit op een zeer gelijkaardige inschatting uit, namelijk 2,17%. Indien naast deze administratieve componenten ook rekening gehouden wordt met de taken ‘dossier na huisbezoek in orde brengen’ en ‘administratie in het kader van een herziening’ bedraagt de tijdsinschatting op weekniveau 4,62% en op maandniveau 6,22%. Merk op dat deze laatste schattingen dus overschattingen zijn waarbij ook deels tijd wordt ingerekend die geregistreerd is op globale categorieën zonder dat er een verdere detailanalyse mogelijk is.

Tabel 8.3 Detailniveau van de tijdsregistratie: % zoals afgeleid uit de weekregistratie en de geschatte bijkomende tijdsregistratie tijdens één maand

Categorie tijdsregistratie	Som minuten week	% week	Som minuten maand	% maand
CLIËNT GEZINSZORG	1 170	0,08	5 130	0,41
CLIËNTBEGELEIDING GEZINSZORG	5 201	0,35	8 515	0,68
Eerste huisbezoeken	28 486	1,92	59 498	4,78
Sociaal onderzoek	12 992	0,87	6 360	0,51
Financieel onderzoek en bijdragebepaling gezinszorg	9 661	0,65	5 635	0,45
Info, advies, begeleiding en ondersteuning	26 567	1,79	19 316	1,55
Overige	4 914	0,33	2 055	0,16
Tussentijdse communicatie met cliënten	73 750	4,96	44 570	3,58
Werkregeling communiceren naar cliënten	78 065	5,25	42 441	3,41
Jaarlijkse huisbezoeken in het kader van een herziening	36 659	2,47	95 515	7,67
Sociaal onderzoek	9 199	0,62	7 921	0,64
Herbepalen gebruikersbijdragen	7 382	0,50	6 030	0,48
Overige tijd huisbezoeken	13 624	0,92	6 325	0,51
Huisbezoeken/ bureelbezoeken van de cliënt	20 664	1,39	34 369	2,76
CLIËNTADMINISTRATIE GEZINSZORG	7 372	0,50	9 140	0,73
Nieuwe aanvraag gezinszorg registreren	22 153	1,49	20 269	1,63
Dossier na eerste huisbezoek administratief in orde brengen	19 122	1,29	22 609	1,82
Verslag	7 620	0,51	4 899	0,39
Dossier aanmaken in VESTA	6 530	0,44	3 048	0,24
Indien eigen-bijdrage-afwijking: verslag afwijkingsaanvraag	1 382	0,09	5 462	0,44
Aanvragen premies of vergoedingen	2 244	0,15	2 005	0,16
Overige	3 971	0,27	1 648	0,13
Administratie behorende bij de huisbezoeken: herziening	15 772	1,06	27 762	2,23
Administratie in het kader van een bijdrageherziening	15 349	1,03	9 880	0,79
Overige administratie	13 051	0,88	8 631	0,69
Binnenkomende veranderingen in dossier bijhouden	27 799	1,87	29 447	2,36
Facturatie (inbrengen, versturen, opvolgen, ...)	5 162	0,35	6 745	0,54
Opstellen en beheren wachtlijsten	5 605	0,38	7 424	0,60
Afsluiten dossier (eindverslagen, ontslagverantwoording, ...)	5 991	0,40	8 814	0,71
ORGANISATIE VAN DE ZORG	3 358	0,23	12 835	1,03
Contacten/overleg met andere hulpverleners	13 884	0,93	13 820	1,11
Intern (eigen organisatie)	25 166	1,69	13 289	1,07
algemene thuiszorg	9 443	0,64	2 456	0,20
Overige	4 162	0,28	3 361	0,27
Extern	10 603	0,71	13 595	1,09
algemene thuiszorg	13 751	0,92	9 540	0,77
Overige	5 149	0,35	2 143	0,17
Zorgplan opstellen en opvolgen	5 093	0,34	9 165	0,74

Tabel 8.3 Detailniveau van de tijdsregistratie: % zoals afgeleid uit de weekregistratie en de geschatte bijkomende tijdsregistratie tijdens één maand (vervolg)

Categorie tijdsregistratie	Som minuten week	% week	Som minuten maand	% maand
PERONEEL GEZINSZORG	2 277	0,15	6 480	0,52
<i>ARBEIDSORGANISATIE</i>	<i>3 742</i>	<i>0,25</i>	<i>6 750</i>	<i>0,54</i>
Opstellen werkregeling en verlofregeling	111 105	7,47	58 362	4,69
Werkregeling tussentijds aanpassen	145 970	9,82	61 716	4,95
<i>PERONEELSBEGELEIDING GEZINSZORG</i>	<i>1 906</i>	<i>0,13</i>	<i>2 470</i>	<i>0,20</i>
Individuele contacten met verzorgenden	42 104	2,83	34 503	2,77
Taken i.v.m., aanwervingen en onthaal	28 605	1,92	25 012	2,01
Individuele begeleidings-, gesprekken met verzorgenden	35 580	2,39	48 159	3,87
Teamoverleg en werkvergaderingen	65 317	4,39	75 659	6,07
Wijkwerking	82 402	5,54	61 134	4,91
Organiseren bijscholing verzorgenden	25 930	1,74	26 886	2,16
<i>PERONEELADMINISTRATIE GEZINSZORG</i>	<i>35 966</i>	<i>2,42</i>	<i>34 437</i>	<i>2,76</i>
ORGANISATORISCHE EN OVERIGE TAKEN	1 187	0,08	3 100	0,25
<i>ORGANISATORISCHE TAKEN</i>	<i>1 175</i>	<i>0,08</i>	<i>1 880</i>	<i>0,15</i>
Kwaliteitsplanning en –beleid	1 7491	1,18	33 075	2,66
Medewerking aan andere projecten	15 665	1,05	19 381	1,56
Overige samenwerking en overleg	29 307	1,97	39 172	3,14
Overige administratie niet opgenomen in andere categorieën	18 006	1,21	19 350	1,55
<i>OVERIGE TAKEN</i>	<i>1 525</i>	<i>0,10</i>	<i>2 140</i>	<i>0,17</i>
Eigen bijscholing en functioneren	52 296	3,52	37 908	3,04
Verplaatsingen	80 687	5,43	43 747	3,51
Andere taken niet opgenomen in deze lijst	29 956	2,01	12 725	1,02

- DEEL 4 BESLUIT -

9 | Besluit

9.1 De werkdruk voor begeleidend medewerkers gezinszorg en de determinanten hiervan

In dit onderzoek hebben we vooreerst de werkdruk voor begeleidend medewerkers gezinszorg in kaart gebracht en determinanten van de werkdruk trachten te bepalen.

9.1.1 Vergelijkbare werkdruk met deze in de zorg- en welzijnssector in het algemeen

De werkdruk voor begeleidend medewerkers gezinszorg blijkt zeer vergelijkbaar te zijn met deze van werknemers uit het geheel van de welzijns- en gezondheidssector zoals die gemeten werd in de Werkbaarheidsmonitor van de Stichting Arbeid en Innovatie (2011a). Dit komt onder meer tot uiting in een gelijkaardige mate van presteren van overuren en een gelijkaardig niveau van globaal ervaren subjectieve en emotionele belasting. Onze analyse wijst echter uit dat de 85% van de begeleidend medewerkers gezinszorg aangeeft dat er belangrijke kerntaken in de verdrukking komen. Een overgrote meerderheid van de begeleidend medewerkers met een zekere anciënniteit in de sector geeft overigens aan dat de werkdruk gestegen is ten opzichte van 5 en 10 jaar geleden.

9.1.2 Taak en organisatie van het werk

Determinanten van de werkdruk blijken in belangrijke mate te maken te hebben met de taakinhoud en de arbeidsorganisatie. De taak van begeleidend medewerker gezinszorg - zeker voor wie die voltijds en in zijn totaliteit (als 'typische begeleidend medewerker') uitoefent - is erg complex. De werkdruk bij deze 'typische' begeleidend medewerkers blijkt hoger te liggen dan bij begeleidend medewerkers in atypische functies die zich op deelaspecten van de taak van begeleidend medewerker kunnen toespitsen. Ze presteren ook meer overuren. Ook wie functies combineert, ervaart een hogere werkdruk en presteert meer overuren dan wie dit niet doet. Verder wijzen verscheidene indicatoren op een hogere werkdruk bij voltijds werkende begeleidend medewerkers, vooral wanneer vergeleken wordt met deeltijds medewerkers die minder dan 24 uur werken. Tenslotte is de werkdruk hoger bij wie permanenties verzorgt dan bij wie dit niet moet doen. Atypische begeleidend medewerkers voelen zich ook minder emotioneel belast. Dit kan ermee te maken hebben dat wie slechts deelaspecten van een dossier te behandelen krijgt en wie minder in rechtstreeks contact staat met cliënten en verzorgenden een grotere mentale afstand kan nemen en minder in aangrijpende of moeilijke situaties terecht komt.

Begeleidend medewerkers uit de openbare diensten kunnen verhoudingsgewijze minder dan hun collega's uit de private sector beroep doen op andere functies voor ondersteuning bij hun werk als begeleidend medewerker gezinszorg, maar wel iets meer op hun collega-begeleidend medewerkers. In de private sector worden bij de arbeidsorganisatie van de begeleiding van verzorgenden en cliënten voor gezinszorg ook meer medewerkers tewerkgesteld in andere statuten dan die van gesubsidieerd begeleidend medewerker gezinszorg. Het blijkt effectief dat in diensten waar er begeleidend medewerkers boven subsidie tewerkgesteld zijn de ondersteuning van verzorgenden en cliënten over meer begeleidend medewerkers kan worden gespreid.

Met name werkplanning en administratieve taken blijken de werkdruk te verhogen voor wie dit er naast de begeleiding van de cliënten, de aansturing van de verzorgenden en de organisatie van zorg nog als kerntaak moet bij nemen. Vooral typische begeleidend medewerkers geven aan dat werkplanning en administratieve taken, omwille van hun dwingend karakter, andere taken in de verdrinking brengen en vaak in overuren gedaan worden. Ze worden door de typisch begeleidend medewerkers die het gehele takenpakket opnemen ook als sterk belastend ervaren. Atypische begeleidend medewerkers geven dan weer verhoudingsgewijze meer aan overuren te presteren voor taken in het kader van het kwaliteitsbeleid. Die overuren worden in vergelijking met de resultaten van de Werkbaarheidsmonitor (SERV, 2011a) wel in meerdere mate gecompenseerd.

9.1.3 Kenmerken van cliënten

Maar ook cliëntkenmerken zijn van belang. Eerder onderzoek van Hedeboom en Merckx (2007) toont ook aan dat een toenemend aandeel mensen met een handicap, een fysieke problematiek of chronische ziekte beroep doet op gezinszorg. Een vijfde van de begeleidend medewerkers (18%) geeft aan dat een stijgende aanwezigheid van complicerende factoren in de cliëntenpopulatie de belangrijkste oorzaak is van de stijgende werkdruk. Het dient wel opgemerkt te worden dat 46% de administratieve last als belangrijker oorzaak ziet van de stijging in werkdruk.

We noteren significante verschillen tussen de private en de openbare diensten, waarbij begeleidend medewerkers in de publieke sector meer met kansarmoede bij hun cliënten geconfronteerd worden, en hun cliënten gemiddeld ook ouder zijn en een hoger gemiddelde gewogen BEL-score hebben dan deze uit de private sector.

In een vierde van de dossiers zijn er, zoals gerapporteerd door de begeleidend medewerkers in de vragenlijst, overigens ook meerdere zorgvragers in een gezin aanwezig en in zo'n 7% van de gevallen wordt het dossier niet gesubsidieerd omdat er in totaal minder dan 4 uur zorg werd verstrekt.

9.2 Effect van de automatische bijdrageberekening

Het invoeren van de automatische gebruikersbijdrage zou volgens de analyse van de tijdsregistratie, zowel als de subjectieve inschattingen van de omkaderingsnorm door diensten en begeleidend medewerkers maximaal 5% van de tijd doen vrijkomen.

9.3 Naar een gepaste omkaderingsnorm voor gezinszorg

Om tot een advies te komen betreffende een gepaste omkaderingsnorm wordt vertrokken van volgende bevindingen: Vesta-gegevens tonen aan dat de onderzochte diensten gezinszorg per VTE begeleidend medewerker gemiddeld 105,62 dossiers behandelen, 102,25 gezinnen begeleiden en 19,31 verzorgenden omkaderen. Uit de bevraging van de begeleidend medewerkers blijkt dan weer dat medewerkers in typische functies gemiddeld 139,38 gezinnen begeleiden. Echter, nemen we ook de inzet van hun collega's in atypische functies in rekening dan komen we op een gemiddelde van 109,75 gezinnen per begeleidend medewerker, wat in de buurt komt van de Vesta-gegevens. We merken op basis van de Vesta-gegevens ook verschillen tussen de private en openbare diensten, met respectievelijk 95,24 versus 107,28 behandelde dossiers per VTE begeleidend medewerker. Echter, begeleidend medewerkers in de openbare sector begeleiden iets meer verzorgenden die ook meer uren presteren per dossier dan deze uit de private sector.

Bovenstaande gegevens geven een zicht op de huidige omkadering met de huidige werkdruk. Dit houdt geen rekening met het feit niet alle diensten in gelijke mate gebruik maken van aanvullende middelen ter financiering van de begeleidend medewerkers voor gezinszorg. Uit Vesta blijkt dat de

diensten gemiddeld 18,13% bijkomend omkaderend personeel voor gezinszorg tewerkstellen. Bijgevolg zou de norm met behoud van de huidige werkdruk verhoogd kunnen worden in verhouding tot deze bijkomende middelen. Bovenstaande berekening op basis van Vesta-gegevens houdt verder ook geen rekening met het feit dat het merendeel van de begeleidend medewerkers aangeeft dat er kerntaken in de verdrukking komen. Dit sluit aan op de observatie dat 85% van de diensten vindt dat de omkaderingsnorm, die momenteel 1/130 bedraagt, te hoog is. Gevraagd naar de gepaste omkaderingsnorm geven de diensten aan dat ze afgerond 1/100 een goede omkaderingsnorm zouden vinden en schatten ze dat dit met invoering van de automatische bijdrageberekening kan oplopen tot 1/107. De begeleidend medewerkers zelf schatten dat een gepaste omkaderingsnorm op 1/109 zou liggen. Significante verschillen zijn er ook hier tussen begeleidend medewerkers van de openbare diensten (1/100) en van de private diensten (1/110) en tussen medewerkers in een typische functie (1/105) en een atypische functie (1/111). De begeleidend medewerkers geven aan dat die norm tot 5% hoger zou mogen liggen wanneer de automatische bijdrageberekening zou worden ingevoerd, wat neer komt op een gemiddelde van 1/114.

Uit het bovenstaande wordt duidelijk dat de inschatting van de diensten van een gepaste omkaderingsnorm aansluit bij de berekening van de verhouding tussen het gemiddeld aantal gezinnen en begeleidend medewerkers op basis van de Vesta-gegevens en als dusdanig een goed vertrekpunt vormt voor de formulering van een nieuwe omkaderingsnorm. De begeleidend medewerkers leggen de gewenste norm gemiddeld iets hoger. Dit komt mogelijks omdat zij redeneren vanuit een ervaring van het resultaat van de arbeidsorganisatie op de werkvloer zoals die door de diensten is uitgewerkt. De taken die ze als begeleidend medewerker dienen uit te voeren, worden door de dienst immers op een bepaalde manier verdeeld over typische en atypische functies. Medewerkers in deze verschillende functies en situaties van arbeidsverdeling geven inderdaad verschillende gepaste omkaderingsnormen aan (cf. supra). Uit de Vesta gegevens komt de norm die de huidige situatie van werkbelasting consolideert dus te liggen op 1/102,25 gezinnen per begeleidend medewerker (voor de berekeningswijze verwijzen we naar p. 45 in dit rapport).

Hierbij dient men wel in het achterhoofd te houden dat deze norm benaderend is (want berekend op rapportagegegevens die in het verleden soms onjuist bleken, zoals we beschreven p. 33 van dit rapport, zonder dat er een inschatting beschikbaar is van de grootte van de fouten) en gebaseerd is op een gemiddelde met een betrouwbaarheidsinterval tussen 1 op 90 en 1 op 110.

Bovendien is deze omkaderingsnorm dekkend voor de *huidige* werklust. Dit impliceert dat er dus extra middelen, boven de voorziene subsidie, aangewend dienen te worden om tot een noodzakelijke lastenverlaging te komen. Dergelijke lastenverlaging lijkt ons aangewezen gegeven de grote consensus onder de begeleidend medewerkers dat er kerntaken in de verdrukking komen. Bijkomende middelen zijn momenteel beschikbaar vanuit Sociale Maribel, GESCO, andere subsidies en eigen middelen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in de huidige situatie niet alle diensten evenveel toegang hebben tot of gebruik maken van deze bijkomende financiering. Verder, indien de omvang van deze fondsen in de toekomst zou veranderen, heeft dit natuurlijk een invloed op de mate waarin deze kunnen aangewend worden om tot een lastenverlaging te komen.

Op basis van de subjectieve inschatting door de begeleidend medewerkers betreffende de toekomstige impact van de invoering van de automatische berekening van de gebruikersbijdrage, zowel als de objectieve gegevens uit de tijdsregistratie voorspellen we dat de automatische bijdrageberekening een tijdswinst van 2,5 tot maximaal 5% zal opleveren. In dat geval komt de door ons voorgestelde norm dan te liggen op één begeleidend medewerker per 104,8 tot 107,4 begeleidend medewerkers. Ook hier dient opgemerkt te worden dat deze getallen benaderende inschattingen zijn en niet als absoluut dienen geïnterpreteerd te worden.

Naast het aantal begeleide gezinnen zouden ook de geleverde prestatie-uren bij de gebruiker thuis mee in rekening gebracht kunnen worden als subsidiebasis. Wanneer we een getal plakken op het aantal gepresteerde uren dat gemiddeld per 1 VTE begeleidend medewerker door verzorgenden in de gezinnen wordt gepresteerd, dan komen we uit bij 17 364 uur per 1 VTE begeleidend mede-

werker (zie berekening op p. 45 van dit rapport, betrouwbaarheidsinterval: 16 420,79 - 18 307,10). Bij invoering van de berekening van de automatische gebruikersbijdrage komen we dan ergens uit tussen 17 798 en 18 232 uur per VTE begeleidend medewerker. Wederom willen we hier wijzen op de benaderende aard van deze gegevens, gezien de beperkingen van de door ons gebruikte rapportagegegevens (eigen rapportage van de diensten met slechts beperkte controle, zie p. 33). Ook kan het niet de bedoeling zijn dat er diensten op achteruit gaan bij de overgang naar een ander subsidiemechanisme, gezien de nu reeds stijgende werkdruk die naar voren kwam uit het onderzoek en de binnen de response groep breed gedragen ervaring dat er taken in de verdrinking kwamen op het ogenblik van de afname van de enquête. Bovendien wensen we erop te wijzen dat het belangrijk is oog te hebben voor mogelijke gedragseffecten van een aanpassing in berekeningsbasis. Het kan niet de bedoeling zijn dat bijvoorbeeld de kortlopende zorg op deze manier in het gedrang komt. Echter, ook bij de huidige basis voor de omkaderingsnorm (het aantal begeleide gezinnen) zijn er mogelijke gedragseffecten. Hier is verder onderzoek aangewezen.

De norm zou eveneens rekening kunnen houden met verschillen in zorgzwaarte ten gevolge van de aanwezigheid en evolutie van bepaalde problematieken in de populatie (psychische problematiek, fysieke handicap, dementie, kansarmoede, ...). 17% van de begeleidend medewerkers geeft aan dat de aanwezigheid van specifieke problematieken bij hun cliënteel de belangrijkste oorzaak van hun belasting is. Nog eens 21% geeft dit aan als de tweede belangrijkste oorzaak. Dit maakt het een vaak aangehaalde oorzaak van belasting. Een sluitend registratiesysteem zou gegevens kunnen bezorgen over de zorgzwaarte van de gebruikers, maar er is meer onderzoek nodig om in detail de invloed op de werkdruk en de omkaderingsnorm te bepalen.

Ten slotte lijkt ons, gegeven de relatie met andere vormen van thuiszorg, ook afstemming met de basis van de berekening van de omkaderingsnorm voor aanvullende thuiszorg aangewezen.

- BIJLAGEN -

bijlage 1 Leden stuurgroep

Tom Vermeire (VAZG),
Erna Scheers (VAZG),
Ilse Goossens (VAZG),
Rob Vanhemel (Kabinet, Raadgever Woonzorg & Ouderen),
Robert Geeraert (Vereniging van de Diensten voor Gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap),
Tine Devriendt (Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten),
Hilde Clinke (OCMW Leuven),
Laura Picard (Familiezorg West-Vlaanderen vzw)
Francois Boddaert (IMSIR)

bijlage 2 Vragenlijst diensten

b2.1 Doel en inhoud van de vragenlijst

Deze vragenlijst kadert binnen een onderzoek naar de werkbelasting van het begeleidend personeel gezinszorg binnen de erkende diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. We focussen in deze vragenlijst specifiek op de gezinszorg.

Deze vragenlijst heeft als doel om bepaalde informatie betreffende de werking van uw dienst op te vragen. De naam en het erkenningsnummer van uw dienst worden in de vragenlijst dan ook opgevraagd. Deze informatie dient om de gegevens uit de bevestigingen van de begeleidend medewerkers gezinszorg te kunnen koppelen aan de kenmerken van de dienst.

Hoe dan ook staan wij als wetenschappelijk onderzoeksinstituut borg voor de vertrouwelijkheid van de gegevens. De antwoorden die u (en uw medewerkers in hun respectievelijke tijdsregistratie en bevestiging over werkinhoud en –belasting) geven blijven vertrouwelijk en worden anoniem verwerkt door de onderzoeksinstituut. Enkel de globale resultaten van het onderzoek zullen worden bekend gemaakt. Nergens worden uitspraken gedaan over uw dienst of uw medewerkers apart.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor andere doelen/onderzoeken zonder expliciet akkoord van elk van de diensten.

Indien u nog vragen mocht hebben bij deze vragenlijst kan u steeds terecht bij:

Eva Vande Gaer of Caroline Gijssels

HIVA-KU Leuven

Parkstraat 47 bus 5300

3000 Leuven

016/32 31 39

eva.vandegaer@kuleuven.be of caroline.gijssels@kuleuven.be

b2.2 Invulinstructies

Bij de meeste vragen wordt gevraagd van iets in te vullen. Soms volstaat het om het antwoord van uw keuze aan te klikken. Tenzij anders aangegeven, kan u slechts één antwoord aanduiden. Vragen met een rood sterretje voor zijn verplicht.

Hebt u de vraag/vragen beantwoord, klik dan op de knop 'Volgende'. Het is steeds mogelijk om uw antwoorden op de vorige vragen te bekijken en eventueel te wijzigen. Hiertoe klikt u op de knop 'Vorige'. Het is mogelijk om het invullen van de vragenlijst te onderbreken en op een later tijdstip verder te zetten met de knop 'Hervat later'. Uw antwoorden worden dan bewaard. Er zal u gevraagd worden van een e-mailadres op te geven. Naar dit e-mailadres zal de link worden doorgestuurd die u dient te gebruiken bij het hervatten. Door te klikken op 'Versturen' bij de laatste vraag, worden uw gegevens als 'definitief' geregistreerd en kunt u de vragenlijst niet meer oproepen.

Gelieve de antwoorden door te sturen door op de knop 'versturen' te drukken voor 5 maart.

b2.3 Koppelingsgegevens

1. Wat is de naam van uw dienst? *

Vul uw antwoord hier in:

2. Wat is het erkenningsnummer van uw dienst? *

Vul uw antwoord hier in:

3. Wat is uw functie?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Directie
2. Stafdienst
3. Financiële dienst
4. Personeelsdienst
5. Andere functie:

b2.4 Kenmerken van de dienst

4. Duid aan wat op uw erkende dienst voor gezinszorg en aanvullende thuishulp van toepassing is:

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Wij zijn een organisatie die enkel gezinszorg en aanvullende thuiszorg aanbiedt.
2. Onze dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg is een onderdeel van een organisatie die een ruimere opdracht heeft.

5. Welke thuiszorgdiensten en optionele activiteiten biedt uw organisatie, naast gezinszorg en schoonmaakhulp, aan?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Selecteer alles wat voldoet:

1. Karweihulp
2. Oppas
3. Thuisverpleging
4. Maaltijdbedeling
5. Vrijwilligerswerking
6. Personenalarmering
7. Regionaal of lokaal dienstencentrum
8. Expertisecentrum rond bepaalde problematieken
9. Ergo aan huis
10. Andere thuiszorgdienst of activiteit, namelijk:

6. Met de volgende vragen wensen we te informeren naar de grootte van jullie dienst.

Merk op, met 'aanvullende thuiszorg' wordt hier zowel de erkende als de niet-erkende aanvullende thuiszorg bedoeld. Ook thuiszorgdiensten die niet onder de strikte erkenningsvoorwaarden vallen (zoals bijvoorbeeld personenalarmering en maaltijdbedeling) dienen meegerekend te worden bij de categorie 'aanvullende thuiszorg'.

Vul in in de tabel, gebruik een punt als decimaalteken.

	Aantal geholpen gezinnen in 2011	Aantal geholpen gezinnen in 2012
Uitsluitend gezinszorg Gezinnen Gezinnen
Uitsluitend aanvullende thuiszorg Gezinnen Gezinnen
Combinatie gezinszorg en andere thuiszorgdiensten Gezinnen Gezinnen

7. Welke vormen van ondersteuning zijn in uw organisatie beschikbaar voor de begeleidend medewerkers gezinszorg?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Selecteer alles wat voldoet

1. Administratieve ondersteuning
2. Juridische ondersteuning
3. Coach
4. Onthaalbediende
5. Cel selectie
6. Permanentieverantwoordelijke
7. Centrale permanentie
8. Kwaliteitscoördinator
9. Sectorverantwoordelijke
10. Intern deskundigen
11. Extern deskundige/expertisecentrum voor bepaalde problematieken
12. Vormingscoördinator
13. Doelgroepenwerking
14. Vrijwilligerswerking
15. Andere ondersteuning:

8. In jullie dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg, hoeveel uren wordt een VTE begeleidend medewerker gezinszorg contractueel verwacht te werken per week?

Vul het aantal uren in (geen waarden boven 50). Gebruik een punt als decimaalteken, maximaal 2 cijfers na het decimaalteken:.....

9. Zijn er momenteel openstaande vacatures voor begeleidend medewerkers gezinszorg die niet ingevuld geraken?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

9b. Voor hoeveel begeleidend medewerkers gezinszorg zijn er momenteel openstaande vacatures die niet ingevuld geraken, uitgedrukt in VTE?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Ja' op vraag 9: 'Zijn er momenteel openstaande vacatures voor begeleidend medewerkers gezinszorg die niet ingevuld geraken?'

Vul in, gebruik een punt als decimaalteken:

10. Zijn er momenteel openstaande vacatures voor verzorgenden gezinszorg die niet ingevuld geraken?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

10b. Voor hoeveel verzorgenden gezinszorg zijn er momenteel openstaande vacatures die niet ingevuld geraken, uitgedrukt in VTE?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Ja' op vraag 10: 'Zijn er momenteel openstaande vacatures voor verzorgenden gezinszorg die niet ingevuld geraken?'

Vul in, gebruik een punt als decimaalteken:

11. Hoeveel begeleidend medewerkers gezinszorg zijn er tewerkgesteld in uw dienst (zowel gesubsidieerde begeleidend medewerkers als eventueel ongesubsidieerde begeleidend medewerkers).

Gelieve zowel het aantal als het aantal VTE in te vullen. Gebruik een punt als decimaalteken.

Vul uw antwoord(en) hier in:

1. Aantal:
2. VTE:

12. Worden er momenteel binnen uw organisatie meer mensen tewerkgesteld als begeleidend medewerker gezinszorg dan het aantal waarvoor u subsidies krijgt?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

12b. Hoeveel en hoeveel VTE begeleidend medewerkers gezinszorg werken er in uw organisatie meer dan het aantal waarvoor u subsidies ontvangt?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Ja' op vraag 12: 'Worden er momenteel binnen uw organisatie meer mensen tewerkgesteld als begeleidend medewerker gezinszorg dan het aantal waarvoor u subsidies krijgt?'

Vul in, gebruik een punt als decimaalteken:

1. Aantal:
2. VTE:

b2.5 Kenmerken van de cliënten gezinszorg

13. Hoeveel van de door u in 2012 geholpen gezinnen, in het kader van gezinszorg, worden gekenmerkt door de aanwezigheid van één of meerdere van onderstaande complicerende factoren?

Vul het aantal in bij de gepaste categorieën in de tabel.

Indien een bepaalde categorie niet van toepassing is, vult u het cijfer '0' in.

Aanwezigheid van complicerende factoren	Aantal gezinnen gezinszorg
Kraamzorg	
Dementie	
Palliatieve zorg	
Psychische problematiek	
Sociale problematiek	
Chronische spier of zenuwaandoening	
CVA/hersenbloeding	
Beperking (visueel, auditief, mentaal, motorisch)	

14. Voor hoeveel % van de door uw dienst in 2012 opgestarte dossiers gezinszorg werd een afwijking op de gebruikersbijdrage toegestaan?

Vul het percentage in (niet meer dan 100), gebruik een punt als decimaalteken:

.....

b2.6 Informatie over de werkbelasting

15. Vindt u dat er voor bepaalde functies bijkomend personeel nodig is om uw dienst voor gezinszorg optimaal te laten functioneren?

Vink de categorie(en) aan en vul het aantal VTE in dat u extra nodig acht in de overeenkomstige categorie(en). Gebruik een punt als decimaalteken.

Indien u geen bijkomend personeel nodig acht voor een bepaalde categorie, vink deze dan niet aan.

Selecteer alle toepasselijke antwoorden en geef uw commentaar:

1. Verzorgenden:
2. Begeleidend personeel:
3. Leidinggevend personeel:
4. Administratief personeel:
5. Ander personeel:

15b. U duidde 'ander personeel' aan bij de vorige vraag naar nood aan bijkomend personeel voor gezinszorg. Welk soort personeel betreft het hier?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord 'Ander personeel' is aangeduid bij vraag 15: 'Vindt u dat er voor bepaalde functies bijkomend personeel nodig is om uw dienst voor gezinszorg optimaal te laten functioneren?'

Omschrijf:

16. Wordt er bij alle aanvragen voor hulp steeds een dossier gezinszorg geopend?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

16b. Om welke redenen wordt er soms geen dossier gezinszorg geopend?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Nee' op vraag 16: 'Wordt er bij alle aanvragen voor hulp steeds een dossier gezinszorg geopend?'

Vink de gepaste reden aan en vul het aantal aanvragen in waarvoor in 2012 omwille van die reden geen dossier gezinszorg werd geopend. Gebruik een punt als decimaalteken.

Indien de reden niet van toepassing is, vink deze dan niet aan.

1. Niet voldoende personeel:
2. Het betreft eigenlijk een zorgvraag die thuishoort in het domein van de aanvullende thuiszorg:
- ...
3. De zorg die gevraagd wordt kan niet aangeboden worden in het kader van gezinszorg of aanvullende thuiszorg:
4. Geen echte zorgvraag aanwezig:
5. De dienst geeft voorrang aan meer prioritaire hulpvragen:
6. Men kan niet tot duidelijke afspraken komen betreffende de aan te bieden hulp:
7. Andere redenen:

16c. U duidde hierboven de categorie 'andere redenen' aan, welke andere redenen betreft het hier?

Omschrijf:

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Andere reden' op vraag 16b: 'Om welke redenen wordt er soms geen dossier gezinszorg geopend?'

Vul uw antwoord hier in:

b2.7 Inschatting omkaderingsnorm

17. De Vlaamse overheid voorziet binnen de huidige geldende omkaderingsnorm in 1

VTE begeleidend personeelslid per 130 geholpen gezinnen. Wat is volgens u een goede verhouding, wanneer u zich baseert op de huidige situatie?

Beweeg de cursor naar de volgens u meest gepaste positie.

Vul uw antwoord(en) hier in

1 VTE begeleidend medewerker per geholpen gezinnen

1/50

1/200

SCHUIFBALK

18. Wanneer de automatische berekening van de gebruikersbijdrage wordt doorgevoerd, wat zou volgens u dan een goede verhouding zijn, de mogelijk veranderde werklast als gevolg van deze maatregel in overweging nemend?

Beweeg de cursor naar de volgens u meest gepaste positie.

Vul uw antwoord(en) hier in

1 VTE begeleidend medewerker per geholpen gezinnen

1/50

1/200

SCHUIFBALK

b2.8 Bemerkingen

19. Heeft u nog andere bemerkingen in verband met de omkadering gezinszorg?

U kunt ze hier formuleren:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

20. Heeft u nog bemerkingen of vragen naar aanleiding van deze enquête?

U kunt ze hier formuleren:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b2.9 Eindscherm

Dit is het einde van de vragenlijst.

Wij danken u van harte voor uw medewerking!

Indien er een probleem gerezen is tijdens het invullen van de vragenlijst,
contacteer dan:

Eva Vande Gaer

eva.vandegaer@kuleuven.be

016/32 31 39

bijlage 3 Vragenlijst werkinhoud en werkbelasting begeleidend medewerkers

b3.1 Doel en inhoud van de vragenlijst

Met deze vragenlijst willen we onderzoeken hoe belastend de functie van begeleidend medewerker gezinszorg binnen de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg is en welke factoren een rol kunnen spelen bij deze belasting.

We focussen in deze vragenlijst specifiek op de functie van begeleidend medewerker gezinszorg. Deze vragenlijst heeft dus geen betrekking op taken die u eventueel in het kader van een andere functie op u neemt. Zo maken bijvoorbeeld taken die u eventueel opneemt in het kader van de aanvullende thuiszorg geen onderwerp uit van deze vragenlijst. Wij vragen u dus van, in het geval dat u dergelijke functies combineert, deze vragenlijst enkel in te vullen voor dat deel van uw takenpakket dat u uitvoert in het kader van uw tewerkstelling als begeleidend medewerker gezinszorg.

In deze vragenlijst bevragen we eerst uw werkgeschiedenis, daarna uw werkbelasting en de ondersteuning die u krijgt bij de uitvoering van uw werk, vervolgens uw mening over de huidige omkaderingsnorm gezinszorg en mogelijke knelpunten in uw beroep. We ronden af met enkele vragen over persoonlijke gegevens. Deze gegevens zullen, zoals alle gegevens, vertrouwelijk behandeld worden.

De naam en het erkenningsnummer van uw dienst worden hieronder opgevraagd, zowel als een unieke zelfgekozen code. Deze informatie dient om de gegevens uit deze bevraging te kunnen koppelen aan de gegevens uit de tijdsregistratie en aan de kenmerken van de dienst. Hoe dan ook staan wij als wetenschappelijk onderzoeksinstituut borg voor de anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de gegevens. Over de resultaten wordt enkel in algemene zin gerapporteerd, zowel naar de andere diensten, de overheid als naar een breder publiek. Nergens wordt er een aparte analyse gemaakt voor u of uw dienst. De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor andere doelen/ onderzoeken zonder expliciet akkoord van elk van de diensten.

Indien u nog vragen of opmerkingen heeft bij deze vragenlijst kan u steeds terecht bij:

Eva Vande Gaer of Caroline Gijselinckx

HIVA-KU Leuven

Parkstraat 47 bus 5300

3000 Leuven

016/32 31 39

eva.vandegaer@kuleuven.be of caroline.gijselinckx@kuleuven.be

b3.2 Algemene invulinstructies

Bij de meeste vragen volstaat het om het antwoord van uw keuze aan te klikken. Tenzij anders aangegeven, kan u slechts één antwoord aanduiden. Indien uitdrukkelijk vermeld, zal u ook gevraagd worden een cijfer, getal of tekst in te vullen. Vragen met een rood sterretje zijn verplicht. Hebt u de vraag/vragen beantwoord, klik dan op de knop 'Volgende'. Het is steeds mogelijk om uw

antwoorden op de vorige vragen te bekijken en eventueel te wijzigen. Hiertoe klikt u op de knop 'Vorige'. Het is mogelijk om het invullen van de vragenlijst te onderbreken en op een later tijdstip verder te zetten met de knop 'Hervat later'. Uw antwoorden worden dan bewaard. Door te klikken op 'Versturen' bij de laatste vraag, worden uw gegevens als 'definitief' geregistreerd en kunt u de vragenlijst niet meer oproepen.

Gelieve uw antwoorden te versturen door op de knop 'versturen' te drukken voor 25 maart 2013.

b3.3 Code

Zoals vermeld in de introductiemail en de welkomsttekst, zouden wij, de onderzoekers, de gegevens betreffende uw werkinhoud en werkbelasting (deze vragenlijst) willen koppelen aan de gegevens betreffende uw tijdsinvulling (vragenlijst tijdsregistratie). Daarom vragen wij u van zelf een code op te geven bestaande uit 4 letters en 3 cijfers, en deze te noteren zodat u deze later, bij de bevraging van uw tijdsregistratie, terug kan ingeven.

Een geschikte code bestaat uit 4 random letters (dus niet bijvoorbeeld vier keer dezelfde letter) en 3 random cijfers (dus niet 3 keer hetzelfde cijfer). Cijfers en letters worden best afgewisseld. Zo is 'aaaa111' geen goede code, maar is '1g57zzk' wel een goede code.

Gelieve een UNIEKE code op te geven en dus niet de voorbeeldcode te nemen. Neem ook de code van een ander begeleidend medewerker, bijvoorbeeld van uw dienst, niet over. Zoals eerder vermeld verbindt HIVA zich ertoe alle gegevens anoniem te verwerken.

Indien u reeds een code heeft aangemaakt voor de bevraging van uw tijdsregistratie, dient u deze (en geen andere) hieronder in te vullen.

Vul uw zelf gekozen code hieronder in, en noteer hem ergens indien u dat nog niet gedaan heeft:

.....

b3.4 Algemene gegevens

1. Wat is de naam van uw dienst?*

Vul uw antwoord hier in:

2. Wat is het erkenningsnummer van uw dienst? *

Vul uw antwoord hier in:

3. Wat is uw functie?

Meerdere antwoorden mogelijk:

1. Reguliere begeleidend medewerker gezinszorg
2. Reguliere begeleidend medewerker gezinszorg en aanvullende thuiszorg
3. Permanentieverantwoordelijke
4. Continuïteitsverantwoordelijke
5. Projectverantwoordelijke
6. Ontslagzorgverantwoordelijke
7. Sectorverantwoordelijke
8. Kwaliteitscoördinator
9. Vormingscoördinator
10. Kraamzorgverantwoordelijke

11. Centrale intaker
12. Intern deskundige
13. Andere functie, namelijk: ...

b3.5 Werkgeschiedenis en huidige werksituatie

4. Sinds wanneer werkt u in uw huidige functie voor de dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg?

*Geef de dag, de maand en het jaar door op het icoontje met de drie puntjes te drukken en te navigeren in de kalender:
...*

5. Hoeveel uren per week werkt u voor gezinszorg?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. minder dan 20 uren/week
2. tussen 20 en 24 uren/week
3. tussen 25 en 29 uren/week (of bv. 2/3de)
4. meer dan 30 uren per week maar niet voltijds (of bv. 9/10de, 4/5de)
5. voltijds

6. Werkte u gedurende heel 2012 volgens dit regime voor gezinszorg, of hebt u nog volgens een ander regime gewerkt?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ik werkte heel 2012 evenveel uren per week voor gezinszorg
2. Ik werkte gedurende een gedeelte van 2012 volgens een ander regime voor gezinszorg
3. Ik ben pas in de loop van 2012 beginnen werken voor deze dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg

6b. Volgens welk regime werkte u dan eerder in 2012 voor gezinszorg?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is 'ander regime gedurende een gedeelte van 2012' op vraag 6: 'Werkte u gedurende heel 2012 volgens dit regime voor gezinszorg, of hebt u nog volgens een ander regime gewerkt?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. minder dan 20 uren/week
2. tussen 20 en 24 uren/week
3. tussen 25 en 29 uren/week (of bv. 2/3de)
4. meer dan 30 uren per week maar niet voltijds (of bv. 9/10de, 4/5de)
5. voltijds

7. Indien u deeltijds werkt voor gezinszorg, heeft u daarnaast nog een andere functie binnen uw organisatie?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

7b. Betreft het een functie bij de aanvullende thuiszorg?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is 'Ja' op vraag 7: 'Indien u deeltijds werkt voor gezinszorg, heeft u daarnaast nog een andere functie binnen uw organisatie?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

7c. Wat is deze andere functie die u naast uw werk als begeleider gezinszorg in uw organisatie vervult?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Ja' op vraag 7b: 'Betreft het een functie bij de aanvullende thuiszorg?'

Omschrijf: :

8. Hoeveel wettelijke en bijkomende vakantiedagen had u in 2012?

Opgelet, feestdagen worden niet meegerekend, maar VAP verlof (40, 50, 55+ -uren) of andere verloven gebaseerd op anciënniteit bijvoorbeeld wel. Beschouw enkel uw tewerkstelling binnen gezinszorg. Indien u niet voltijds (voor gezinszorg) werkt, geef dan het aantal dagen dat u verlof zou hebben indien u voltijds (voor gezinszorg) zou werken.

Vul het aantal dagen in: :.....

9. Was u om bepaalde redenen anders dan wettelijk en bijkomend verlof (bijvoorbeeld ziekte, ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking,...) in 2012 in totaal langer dan één week afwezig van het werk?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

9b. Hoeveel dagen was u dan om redenen anders wettelijk en bijkomend verlof afwezig in 2012?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord is 'Ja' op vraag 9: 'Was u om bepaalde redenen anders dan wettelijk en bijkomend verlof (bijvoorbeeld ziekte, ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking,...) in 2012 in totaal langer dan één week afwezig van het werk?'

Vul het aantal dagen in:

b3.6 Werkinhoud

10. In welke gemeentes bent u als begeleidend medewerker voor gezinszorg werkzaam?

Vul hieronder de postcodes van de betreffende gemeentes in. Indien nodig kan u tot 10 postcodes opgeven.

1. Postcode:
2. Postcode:
3. Postcode:
4. Postcode:
5. Postcode:
6. Postcode:
7. Postcode:
8. Postcode:
9. Postcode:
10. Postcode:

11. Hoeveel gezinsverzorgenden begeleidde u in 2012?

Vul in, gebruik een punt als decimaalteken:

1. In VTE:
2. In aantal verzorgenden:

12. Hoeveel begeleidingsdossiers gezinszorg behandelde u in 2012?

Vul in:

13. Hoeveel van die begeleidingsdossiers behandeld in 2012 waren dossiers waarbij zowel gezinszorg als aanvullende thuiszorg werd geboden?

Vul in, dit aantal mag niet groter zijn dan het antwoord op vraag 12:

Aantal dossiers:

14. Kan u een inschatting geven van het aantal in 2012 door u begeleidde gezinnen in het kader van gezinszorg waarbij er meer dan één zorgvrager aanwezig was in het gezin? Indien u geen dergelijke gevallen van meerdere zorgvragers in één gezin had in 2012, vult u het cijfer '0' in.

Vul het aantal in:

15. Voor hoeveel aanvragen gezinszorg waarvoor u werkzaamheden leverde (bijvoorbeeld aanvraag beoordeeld, intake gedaan, opstellen zorgplan...) werd niet meer dan 4 uur hulp verleend? Indien er zich zo geen situaties hebben voorgedaan in 2012, vul dan het cijfer '0' in.

Vul het aantal dossiers in:

15b. Waarom werd aan deze gezinnen in 2012 uiteindelijk minder dan 4 uur hulp geleverd?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:° Antwoord op vraag 15 is groter dan 0

1. De hulpvraag was in minder dan 4 uur tijd beantwoord.
2. Het gezin haakte vroegtijdig af.
3. Andere redenen

15c. U vulde 'andere reden' in bij de vraag naar de redenen waarom aan deze gezinnen in 2012 uiteindelijk minder dan 4 uur hulp werd geleverd.

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord op vraag 15 is groter dan 0 en antwoord op vraag 15 b is 'Andere reden'.

Omschrijf hier deze andere redenen:

16. De volgende vragen gaan over de complexiteit van uw werk.

Duid per rij het gepaste antwoord aan:

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Moet u veel dingen tegelijk in de gaten houden?	1	2	3	4
Vereist het werk oplettendheid?	1	2	3	4
Treden er onverwachte gebeurtenissen op in uw werk	1	2	3	4
Kan u tijdens het werk aan andere dingen denken?	1	2	3	4
Kan het werk op routine gedaan worden?	1	2	3	4

b3.7 Werkbelasting

17. Onderstaande vragen willen achterhalen hoe dikwijls u op bepaalde momenten werkte voor gezinszorg in een typische maand in 2012 (dit wil zeggen een maand zonder vakantie of afwezigheden wegens ziekte/familiale redenen/thematische verloven zoals bijvoorbeeld ouderschapsverlof,...).

Duid per rij het gepaste antwoord aan:

	Nooit	Heel af en toe	Eén of meerdere keren per maand	Eén of meerdere keren per week	Dagelijks
Hoe dikwijls werkt u tussen 7 uur en 18 uur?	1	2	3	4	5
Hoe dikwijls werkt u tussen 18 uur en 20 uur?	1	2	3	4	5
Hoe dikwijls werkt u tussen 20 uur en 22 uur?	1	2	3	4	5
Hoe dikwijls werkt u tussen 22 uur en 7 uur?	1	2	3	4	5
Hoe dikwijls werkt u op zaterdag?	1	2	3	4	5
Hoe dikwijls werkt u op zondag?	1	2	3	4	5
Hoe dikwijls werkt u op een feestdag?	1	2	3	4	5

18. Maakt u soms overuren voor uw werk als begeleider gezinszorg? Met overuren bedoelen we uren die u presteert omdat het werk niet gedaan geraakt.

De tijd die u beschikbaar dient te zijn voor permanenties dient u niet als overuren te beschouwen, aangezien we verder in de vragenlijst op deze permanenties ingaan.

Duid per rij het gepaste antwoord aan.

	Nooit	Heel af en toe	Eén of meerdere keren per maand	Eén of meerdere keren per week	Dagelijks
tussen 7 uur en 18 uur	1	2	3	4	5
tussen 18 uur en 20 uur	1	2	3	4	5
tussen 20 uur en 22 uur	1	2	3	4	5
tussen 22 uur en 7 uur	1	2	3	4	5
op zaterdag	1	2	3	4	5
op zondag	1	2	3	4	5
op een feestdag	1	2	3	4	5

18b. Wanneer u overuren maakt in het kader van gezinszorg, voor welke taken is dit dan? Meerdere taken kunnen aangeduid worden.

1. Cliëntcontacten
2. Personeelsbegeleiding
3. Dossiers administratief in orde brengen
4. Overige administratie
5. Werkplanning opstellen en bijsturen
6. Klachtenbehandeling
6. Taken in functie van de kwaliteitsplanning en het kwaliteitsbeleid

7. Taken in het kader van de eigen bijscholing en functioneren
8. Intern overleg
9. Extern overleg
10. Medewerking aan projecten
11. Verplaatsingen (exclusief woon-werkverkeer)
12. Vorming
13. Overige taken niet opgenomen in deze lijst

18c. U antwoordde ‘overige taken’ bij de vorige vraag betreffende taken waarvoor u overuren maakt, over welk soort taken gaat het hier?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is ‘Overige taken niet opgenomen in deze lijst’ op vraag 18b: ‘Wanneer u overuren maakt in het kader van gezinszorg, voor welke taken is dit dan? Meerdere taken kunnen aangeduid worden.’

18d. Wanneer u overuren maakt, kunt u deze dan compenseren?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Geen compensatie
2. Gedeeltelijke compensatie in uren
3. Volledige compensatie in uren
4. Gedeeltelijke betaling
5. Volledige betaling
6. Gedeeltelijke compensatie in uren EN gedeeltelijke betaling
7. Forfaitaire compensatievergoeding

19. Dient u, in het kader van uw werk voor gezinszorg, permanenties te voorzien buiten de reguliere uren (avond-, nacht- of weekendpermanenties)?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

19b. Indien u avond-, nacht- of weekendpermanenties moet doen voor gezinszorg, kunt u deze dan compenseren?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is ‘Ja’ op vraag 19: ‘Dient u, in het kader van uw werk voor gezinszorg, permanenties te voorzien buiten de reguliere uren (avond-, nacht- of weekendpermanenties)?’

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Geen compensatie
2. Gedeeltelijke compensatie in uren
3. Volledige compensatie in uren
4. Gedeeltelijke betaling
5. Volledige betaling
6. Gedeeltelijke compensatie in uren EN gedeeltelijke betaling
7. Forfaitaire compensatievergoeding

19c. Deze permanenties, zijn die verplicht op te nemen, of is dit een vrijwillige keuze?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^oAntwoord is 'Ja' op vraag 19: 'Dient u, in het kader van uw werk voor gezinszorg, permanenties te voorzien buiten de reguliere uren (avond-, nacht- of weekendpermanenties)?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Verplicht
2. Vrijwillig

19d. Deze permanenties, kan men die van thuis uit verzorgen?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^oAntwoord is 'Ja' op vraag 19: 'Dient u, in het kader van uw werk voor gezinszorg, permanenties te voorzien buiten de reguliere uren (avond-, nacht- of weekendpermanenties)?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ja
2. Neen

19e. Hoe vaak wordt u verwacht permanenties te verzorgen voor gezinszorg buiten de reguliere werkuren (7 uur tot 20 uur)?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^oAntwoord is 'Ja' op vraag 19: 'Dient u, in het kader van uw werk voor gezinszorg, permanenties te voorzien buiten de reguliere uren (avond-, nacht- of weekendpermanenties)?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Heel af en toe
2. Eén keer per maand
3. Meerdere keren per maand maar niet wekelijks
4. Wekelijks
5. Meerdere keren per week
6. Dagelijks

b3.8 Werkbelasting 2

20. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk emotioneel belastend is.

Duid per rij het gepaste antwoord aan.

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Is uw werk emotioneel zwaar?	1	2	3	4
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?	1	2	3	4
Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk?	1	2	3	4
Bent u bang om tijdens uw werk het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten?	1	2	3	4
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?	1	2	3	4

21. Voelt u zich zwaar belast als begeleidend medewerker gezinszorg?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. Ik voel me voortdurend zwaar belast
2. Ik voel me meestal zwaar belast
3. Ik voel me soms zwaar belast
4. Overbelasting door mijn werk komt niet zo vaak voor
5. Ik ervaar mijn werk nooit als zwaar belastend

21b. Welk aspect van uw werk als begeleidend medewerker gezinszorg ervaart u als meest belastend?

Gelieve een rangorde op te stellen voor de 5 belangrijkste belastende factoren, met op 1 die factor die voor de meeste belasting zorgt en zo verder tot 5.

1. Contact met cliënten en mantelzorgers
2. Personeelsbegeleiding
3. Dossiers administratief in orde brengen
4. Overige administratie
5. Werkplanning opstellen en bijsturen
6. Klachtenbehandeling
7. Taken in functie van de kwaliteitsplanning en het kwaliteitsbeleid
8. Taken in het kader van de eigen bijscholing en functioneren
9. Intern overleg
10. Extern overleg
11. Medewerking aan projecten
12. Verplaatsingen
13. Werkdruk in het algemeen
14. Emoties die mijn werk teweegbrengt bij mezelf
15. Andere

21c. U duidde 'andere' aan in de vorige vraag. Welk aspect van uw werk, dat in de vorige vraag niet opgesomd werd, ervaart u als belastend? Omschrijf:

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is 'Andere' op vraag 21b: 'Welk aspect van uw werk als begeleidend medewerker gezinszorg ervaart u als meest belastend?'

21d. Wat zijn volgens u de oorzaken van de zwaarte van deze belasting?

Gelieve een rangorde op te stellen voor de 5 belangrijkste oorzaken, met op 1 de oorzaak die voor de meeste belasting zorgt en zo verder tot 5.

1. Omvang van de administratieve taken
2. Moeilijke werving van verzorgend personeel
3. Wisselingen en moeilijke beschikbaarheid van personeel (bijvoorbeeld door tijdskrediet, bevallingsverlof, ontslag,...)
4. Onaangepaste competenties van verzorgenden
5. Persoonlijke kenmerken van verzorgenden (bijvoorbeeld veel alleenstaande moeders, veel privéproblemen, ...)
6. De hoeveelheid cliënten
7. Aandeel cliënten met bep. problemen (psych. problematiek, handicap, dementie, kansarmoede, ...) t.o.v. totale groep
8. Moeilijke afstemming met het aanbod van andere thuiszorgdiensten
9. Andere oorzaak

21e. U duidde 'andere oorzaak' aan bij de oorzaken van de zwaarte van uw belasting, welk soort andere oorzaken betreft het hier?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is 'Andere' op vraag 21d: 'Wat zijn volgens u de oorzaken van de zwaarte van deze belasting?'

Omschrijf:

b3.9 Werkbelasting 3

22. In welke mate bent u het eens met volgende uitspraak betreffende uw relatieve werkbelasting zoals door u, als begeleidend medewerker gezinszorg, ervaren:

	Helemaal eens	Eens	Noch eens, noch oneens	Oneens	Helemaal oneens
Mijn job is over het algemeen zwaarder dan de job van de meeste andere mensen met een vergelijkbaar opleidingsniveau	1	2	3	4	5

22b en c. In hoeverre zijn volgende uitspraken op u van toepassing:

	Helemaal eens	Eens	Noch eens, noch oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
De werkbelasting in mijn huidige functie is over het algemeen zwaarder dan mijn werkbelasting in dezelfde functie 5 jaar geleden	1	2	3	4	5	6
De werkbelasting in mijn huidige functie is over het algemeen zwaarder dan mijn werkbelasting in dezelfde functie 10 jaar geleden	1	2	3	4	5	6

22d. Wat zijn volgens u de oorzaken van de stijging in zwaarte van deze belasting, zoals door u, als begeleidend medewerker gezinszorg, ervaren?

Gelieve een rangorde op te stellen voor de 5 belangrijkste oorzaken, met op 1 de oorzaak die voor de meeste belasting zorgt en zo verder tot 5.

1. Stijgende omvang van de administratieve taken
2. Stijgende moeilijkheidsgraad van werving van verzorgend personeel
3. Meer wisselingen en dalende beschikbaarheid van personeel (bv. door tijdskrediet, bevallingsverlof, ontslag,...)
4. Stijgend onangepaste competenties van verzorgenden
5. Veranderende persoonlijke kenmerken van verzorgenden (bv. meer alleenstaande moeders, privéproblemen, ...)
6. Het stijgend aantal cliënten
7. Aandeel cliënten met bepaalde problemen (bv. psych. problemen, handicap, dementie, kansarmoede, ...) stijgt t.o.v. totale groep
8. Stijgende moeilijkheidsgraad van afstemming met het aanbod van andere thuiszorgdiensten
9. Andere oorzaak van stijging in belasting

22e. U vulde 'andere oorzaak' in bij de vraag naar de oorzaken van de stijging in de zwaarte van uw belasting, welke soort andere oorzaken betreft het hier?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o :^o Antwoord is 'Andere oorzaak van stijging in belasting' op vraag 22d: 'Wat zijn volgens u de oorzaken van de stijging in zwaarte van deze belasting, zoals door u, als begeleidend medewerker gezinszorg, ervaren?'

Omschrijf:

b3.10 Werkbelasting 4

23. Zijn er taken binnen uw takenpakket als begeleidend medewerker gezinszorg die momenteel in de verdrukking komen of u meer tijd zou willen aan besteden?

1. Ja
2. Neen

23b. Welke taken komen dan in de verdrukking of aan welke taken zou u meer tijd willen besteden?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:° :° Antwoord is 'Ja' op vraag 23: 'Zijn er taken binnen uw takenpakket als begeleidend medewerker gezinszorg die momenteel in de verdrukking komen of u meer tijd zou willen aan besteden?'

Meerdere taken kunnen aangeduid worden.

1. Contact met cliënten en mantelzorgers
2. Personeelsbegeleiding
3. Dossiers administratief in orde brengen
4. Overige administratie
5. Werkplanning opstellen en bijsturen
6. Klachtenbehandeling
7. Taken in functie van de kwaliteitsplanning en het kwaliteitsbeleid
8. Taken in het kader van de eigen bijscholing en functioneren
9. Intern overleg
10. Extern overleg
11. Medewerking aan projecten
12. Verplaatsingen
13. Vorming
14. Andere taken:

24. Bent u momenteel in onderbezetting (d.w.z. u begeleidt minder verzorgenden dan u wenselijk acht), overbezetting (d.w.z. u begeleidt meer verzorgenden dan u wenselijk acht) of geen van beiden?

1. Onderbezetting
2. Overbezetting
3. Geen van beiden

25. Wat zijn, specifiek voor uw regio, factoren die, naar uw aanvoelen, het werk als begeleidend medewerker gezinszorg extra belastend maken?

Meerdere antwoorden mogelijk.

1. Uitgebreidheid regio
2. Stedelijke omgeving met minder mantelzorg
3. Beperkt aanbod van andere vormen van hulpverlening in de omgeving
4. Verkeers- en parkeerproblemen
5. Sterk verouderende bevolking
6. Groot aantal zorgsituaties bij personen met dementie, soc. of psych. problemen, chron. spier-/zenuwaandoening, CVA/hersenvloeding, functiebeperking
7. Aanwezigheid van kansarme buurten
8. Aanwezigheid van sociale woningen in de buurt
9. Aanwezigheid van psychiatrische ziekenhuizen in de buurt
10. Aanwezigheid reguliere ziekenhuizen in de buurt
11. Een lokaal krappe arbeidsmarkt wat betreft verzorgenden
12. Andere factoren

25b. U heeft ‘Andere factoren’ aangeduid bij de vorige vraag naar regiospecifieke factoren van de werkbelasting, welk soort factoren betreft het hier?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:° :° Antwoord is ‘Andere factoren’ op vraag 25: ‘Wat zijn, specifiek voor uw regio, factoren die, naar uw aanvoelen, het werk als begeleidend medewerker gezinszorg extra belastend maken?’

Omschrijf:

26. Is er op dit ogenblik een ‘wachtlust’ van gezinnen die gezinszorg bij de dienst zoeken maar die niet geholpen kunnen worden?

1. Ja
2. Neen

26b. Hoeveel gezinnen gezinszorg betreft het dan op dit moment?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:° :° Antwoord is ‘Andere factoren’ op vraag 26: ‘Is er op dit ogenblik een ‘wachtlust’ van gezinnen die gezinszorg bij de dienst zoeken maar die niet geholpen kunnen worden?’

Vul in:

b3.11 Ondersteuning

27. Hoe vaak kunt u beroep doen op collega-begeleidend medewerkers gezinszorg om taken van u over te nemen indien nodig?

1. Nooit
2. Soms
3. Vaak
4. Altijd

28. Van welk soort ondersteuning kan u binnen uw organisatie voor het werk in het kader van gezinszorg gebruik maken, en maakt u van deze ondersteuning ook gebruik?

Duid aan, meerdere antwoorden per kolom mogelijk.

Ondersteunende diensten	Beschikbaar binnen de dienst	Ik maak gebruik van deze ondersteuning
Administratieve ondersteuning		
Juridische ondersteuning		
Coach		
Onthaalbediende		
Cel selectie		
Permanentieverantwoordelijke		
Centrale permanentie		
Kwaliteitscoördinator		
Sectorverantwoordelijke		
Interne deskundigen		
Extern deskundige/expertisecentrum voor bepaalde problematieken		
Vormingscoördinator		
Doelgroepenwerking		
Vrijwilligerswerking		
Andere ondersteuning		

28b. U vulde 'Andere ondersteuning' in bij de vorige vraag naar de ondersteuning beschikbaar binnen de dienst gezinszorg, welk soort ondersteuning betreft het hier?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o :^o Antwoord is 'Andere ondersteuning' op vraag 28: Van welk soort ondersteuning kan u binnen uw organisatie voor het werk in het kader van gezinszorg gebruik maken, en maakt u van deze ondersteuning ook gebruik?

Omschrijf:

29. Hieronder volgen vier vragen over vorming. Gelieve per vraag het passende antwoord aan te duiden.

	Ja	Neen
Peilt uw directe verantwoordelijke op regelmatige basis naar uw behoeften en interesses op het vlak van vorming ?		
Ontvangt u voldoende info over het aanbod van vorming ?		
Voldoet het bestaande vormingsaanbod aan uw behoeften en interesses?		
Kan er voldoende tijd vrijgemaakt worden om vorming te volgen?		

b3.12 Inschatting omkaderingsnorm

30. De Vlaamse overheid voorziet binnen de huidige geldende omkaderingsnorm in 1 VTE begeleidend personeelslid gezinszorg per 130 geholpen gezinnen. Wat is volgens u een goede verhouding, wanneer u zich baseert op de huidige situatie?

Beweeg de cursor naar de volgens u meest gepaste positie.

1VTE begeleidend medewerker pergeholpen gezinnen

1/50

1/200

SCHUIFBALK

31. Wanneer de automatische berekening van de gebruikersbijdrage wordt doorgevoerd, wat zou volgens u dan een goede verhouding zijn, de mogelijk veranderde werklast als gevolg van deze maatregel in overweging nemend?

Beweeg de cursor naar de volgens u meest gepaste positie.

1VTE begeleidend medewerker per geholpen gezinnen

1/50

1/200

SCHUIFBALK

b3.13 Persoonlijke gegevens

32. Bent u:

1. Vrouwelijk
2. Mannelijk

33. In welk jaar bent u geboren?

Vul in:

34. Wat is het hoogste diploma dat u behaald heeft?

Vul bij het overeenkomstige type de richting in:

- Hoger onderwijs korte type, richting:.....
- Hoger onderwijs lange type, richting:
- Universitair onderwijs/universiteit, richting:

35. Indien u opmerkingen heeft over de vragenlijst of over de thema's die er in aan bod kwamen, kan u ze hieronder kwijt:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dit is het einde van de vragenlijst.

Van harte dank voor uw medewerking

bijlage 4 Vragenlijst tijdsregistratie begeleidend medewerkers

b4.1 Doel en inhoud van de vragenlijst

In deze vragenlijst over uw tijdsbesteding in het kader van uw werk voor gezinszorg wordt u verzocht gedurende een week, per dag en per taak uw tijdsbesteding in te vullen. Het betreft hier de week van 4 tot en met 10 maart 2013. Mocht u in deze week geen ‘normaal werkrooster’ hebben (omwille van ziekte, vakantie, ...) neem dan de volgende gewone week.

Op basis van gesprekken met de diensten gezinszorg werkten we een takenlijst uit die alle taken die een begeleidend medewerker gezinszorg bij de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg kan opnemen, zou moeten omvatten. De meeste taken kunnen dagelijks of wekelijks wel eens aan bod komen. Deel 2 van de vragenlijst peilt naar de taken die u in de week van 4 tot en met 10 maart 2013 (of de eerstvolgende gewone week) uitvoerde. Deel 3 van de vragenlijst peilt naar de aanwezigheid van bepaalde taken in uw takenpakket die u niet tijdens deze week uitvoerde, maar die toch frequent (minstens maandelijks) voorkomen.

Let op, we zijn enkel geïnteresseerd in de taken die u uitvoert als begeleidend medewerker gezinszorg. Indien u binnen dezelfde organisatie ook nog taken uitvoert die niet behoren tot de functie van begeleidend medewerker gezinszorg, dan dient u deze niet te registreren. Zo dient u onder andere de taken die u uitvoert in het kader van de aanvullende thuiszorg NIET te registreren. Tenslotte vragen wij u ook de tijd die u besteedt aan het invullen van deze vragenlijst niet te registreren.

Begin met vooraf eens de taken te overlopen om vertrouwd te worden met de indeling zodat u de taken die u uitvoert gedurende de dag onmiddellijk kunt plaatsen. De eerste dag zal dit wat moeilijk lopen doch na verloop van tijd gaat het vlotter. Vul de vragenlijst iedere dag in, op het einde van de dag.

De naam en het erkenningsnummer van uw dienst worden verder in de vragenlijst opgevraagd, zowel als een unieke zelfgekozen code. Deze informatie dient om de gegevens uit deze tijdsregistratie te kunnen koppelen aan de gegevens rond de werkbelasting en aan de kenmerken van de dienst. Hoe dan ook staan wij als wetenschappelijke onderzoeksinstelling borg voor de anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de gegevens. Over de resultaten wordt enkel in algemene zin gerapporteerd, zowel naar de andere diensten, de overheid als naar een breder publiek. Nergens wordt er een aparte analyse gemaakt voor u of uw dienst.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor andere doelen/onderzoeken zonder expliciet akkoord van elk van de diensten.

b4.2 Invulinstructies

In wat volgt worden eerst enkele algemene gegevens gevraagd. Hierbij zijn de vragen met een rood sterretje verplicht. Vervolgens kan de tijdsregistratie van start gaan. De tijdsregistratie heeft betrekking op de week van 4 t.e.m. 10 maart 2013. Indien uw werkrooster tijdens deze week anders is dan op andere weken, vul de vragenlijst dan in tijdens de eerstvolgende normale week in maart.

We vragen u de tijd duidelijk aan te geven in minuten (bijvoorbeeld 45), indien het 1u30 is, geef dan 90 op. Probeer zoveel mogelijk de tijd in te vullen bij de deeltaken. Als dit niet lukt (bijvoorbeeld omdat u niet goed weet waar de taak te plaatsen of indien er geen subcategorieën zijn opgegeven), kan u gebruik maken van de hoofdtaken (aangeduid met hoofdletters). Ook de werktijd buiten de gewone werkuren/avonduren mag u invullen.

Om de nauwkeurigheid van de gegevens te verzekeren is het belangrijk dat u elke dag uw activiteiten van die dag registreert. Aan het einde van elke dag drukt u op de knop 'hervat later'. Er wordt u dan een e-mailadres gevraagd, waarnaar een link wordt gestuurd. Deze link zal u in staat stellen om de registratie de volgende dag verder te zetten.

Aan het einde van uw werkweek (die tot zondagavond kan doorlopen), verstuurt u dan al de registratiegegevens voor de hele week door op de knop 'versturen' te drukken. Gelieve deze knop 'versturen' enkel te gebruiken aan het einde van de week, wanneer u uw tijdsbesteding voor alle dagen geregistreerd hebt. Vanaf het moment dat u op de knop 'versturen' hebt gedrukt, kan u uw gegevens namelijk niet meer aanpassen.

Gelieve uw gegevens voor 29 maart 2013 te versturen door op de knop 'versturen' te drukken.

Indien er zich problemen voordoen, of u heeft vroegtijdig op de knop 'versturen' gedrukt, gelieve dan contact op te nemen met de onderzoekers (Eva Vande Gaer: 016 32 31 39 of eva.vandegaer@kuleuven.be).

b4.3 Code

Zoals vermeld in de introductiemail en de welkomsttekst, zouden wij, de onderzoekers, de gegevens betreffende uw tijdsindeling (deze vragenlijst) willen koppelen aan de gegevens betreffende uw werkinhoud en werkbelasting (andere vragenlijst). Daarom vragen wij u van zelf een code op te geven bestaande uit 4 letters en 3 cijfers, en deze te noteren zodat u deze later, bij de bevraging van uw werkinhoud en werkbelasting, terug kan ingeven.

Een geschikte code bestaat uit 4 random letters (dus niet bijvoorbeeld vier keer dezelfde letter) en 3 random cijfers (dus niet 3 keer hetzelfde cijfer). Cijfers en letters worden best afgewisseld. Zo is 'aaaa111' geen goede code, maar is '1g57zzk' wel een goede code.

Gelieve een UNIEKE code op te geven en dus niet de voorbeeldcode te nemen. Neem ook de code van een ander begeleidend medewerker, bijvoorbeeld van uw dienst, niet over. Zoals eerder vermeld verbindt HIVA zich ertoe alle gegevens anoniem te verwerken.

Indien u reeds een code heeft aangemaakt voor de bevraging van uw werkinhoud en werkbelasting, dient u deze (en geen andere) hieronder in te vullen.

Vul uw zelf gekozen code hieronder in, en noteer hem ergens indien u dat nog niet gedaan heeft:
.....

b4.4 Algemene gegevens

1. Naam van de dienst: *

Vul uw antwoord hier in:

2. Erkenningsnummer van de dienst: *

Vul uw antwoord hier in:

3. Wat is uw functie binnen gezinszorg? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

1. Reguliere begeleidend medewerker gezinszorg
2. Reguliere begeleidend medewerker gezinszorg en aanvullende thuiszorg
3. Permanentieverantwoordelijke
4. Continuïteitsverantwoordelijke
5. Projectverantwoordelijke
6. Ontslagzorgverantwoordelijke
7. Sectorverantwoordelijke
8. Kwaliteitscoördinator
9. Vormingscoördinator
10. Kraamzorgverantwoordelijke
11. Centrale intaker
12. Intern deskundige
13. Een andere functie, namelijk:

4. Voor welke week vult u deze tijdsregistratie in?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

1. De week van 4 tot en met 10 maart 2013
2. Een andere week

4b. U vulde hierboven 'een andere week' in, voor welke andere week vult u deze tijdsregistratie in?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:^o Antwoord is 'Een andere week' op vraag 4: 'Voor welke week vult u deze tijdsregistratie in?'

1. Week van 11 tot en met 17 maart 2013
2. Week van 18 tot en met 24 maart 2013
3. Week van 25 tot en met 31 maart 2013
4. Een andere week

b4.5 Week van 4 t.e.m. 10 maart 2012 (of laatste gewone week)

5. Wat zijn uw werktijden tijdens deze week (4 tot 10 maart of de eerstvolgende 'normale' week) in functie van de gezinszorg?

Vul per dag de werkduur in (in minuten bijvoorbeeld schrijf 90 (minuten) in plaats van 1,5 (uur)) en dit zowel voor de voormiddag, namiddag als de avond.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
VM
NM
AVOND

6. In de hierna volgende tabel vragen we u de taken voor gezinszorg die u tijdens de week van 4 tot en met 10 maart 2013 (of de eerstvolgende gewone week) uitvoerde in aantal minuten per dag uit te drukken.

Probeer zoveel mogelijk de tijd in te vullen bij de deeltaken. Als dit niet lukt (bijvoorbeeld omdat u niet goed weet waar de taak te plaatsen of indien er geen subcategorieën zijn opgegeven), kan u gebruik maken van de hoofdtaken (aangeduid met hoofdletters).

	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
1. CLIËNT GEZINSZORG							
1.1. CLIËNTBEGELEIDING GEZINSZORG							
<ul style="list-style-type: none"> • Eerste huisbezoeken <ul style="list-style-type: none"> ○ Sociaal onderzoek (BEL-gegevens cliëntsysteem en BEL-foto) ○ Financieel onderzoek en bijdragebepaling gezinszorg ○ Info, advies, begeleiding en ondersteuning ○ Overige • Tussentijdse communicatie (info, advies, begeleiding en ondersteuning) met cliënten gezinszorg, familie en mantelzorgers via telefoon en e-mail • Werkregeling communiceren naar cliënten • Jaarlijkse huisbezoeken in het kader van een herziening (organiseren en bijwonen) <ul style="list-style-type: none"> ○ Sociaal onderzoek (BEL-gegevens cliëntsysteem en BEL-foto) ○ herbepalen gebruikersbijdragen ○ overige tijd huisbezoeken • Huisbezoeken bureelbezoeken van de cliënt gezinszorg niet in het kader van de jaarlijkse herziening (organiseren en bijwonen) 							
1.2. CLIËNTADMINISTRATIE GEZINSZORG							
<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe aanvraag gezinszorg registreren • Dossier na eerste huisbezoek administratief in orde brengen <ul style="list-style-type: none"> ○ Verslag ○ Dossier aanmaken in VESTA ○ Indien eigen-bijdrage-afwijking: verslag afwijkingsaanvraag ○ Aanvragen premies of vergoedingen waar cliënten gezinszorg recht op hebben ○ Overige • Administratie behorende bij de jaarlijkse huisbezoeken in het kader van een herziening <ul style="list-style-type: none"> ○ Administratie in het kader van een herziening van de gebruikersbijdrage gezinszorg ○ Overige administratie • Binnenkomende informatie, wijzigende afspraken en andere veranderingen in dossier bijhouden per dossier • Facturatie (inbrengen, versturen, opvolgen...) • Opstellen en beheren wachtlijsten • Afsluiten dossier (eindverslagen, ontslagverantwoording ...) 							
1.3. ORGANISATIE VAN DE ZORG							
<ul style="list-style-type: none"> • Contacten/overleg met andere hulpverleners in het kader van een concreet dossier organiseren en bijwonen (kan ook telefonisch) <ul style="list-style-type: none"> ○ Intern (eigen organisatie) <ul style="list-style-type: none"> - algemene thuiszorg - overige ○ Extern <ul style="list-style-type: none"> - algemene thuiszorg - overige • Zorgplan opstellen en opvolgen 							

<p>2. PERSONEEL GEZINSZORG</p> <p>2.1. ARBEIDSORGANISATIE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen werkregeling en verlofregeling en deze communiceren naar verzorgenden • Werkregeling tussentijds aanpassen aan onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte of verlof verzorgende, afwezigheid cliënt, ...) en cliënten en verzorgenden verwittigen van de aanpassingen <p>2.2. PERSONEELSBEGELEIDING GEZINSZORG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuele contacten met verzorgenden in het kader van een concreet dossier organiseren en bijwonen (kan ook telefonisch) • Taken i.v.m. aanwervingen (selectie, onthaal, ...) en onthaal en begeleiden stagiairs verzorgenden • Individuele begeleidings-, functionerings- en evaluatiegesprekken met verzorgenden • Teamoverleg en werkvergaderingen (voorbereiden, bijwonen, verslagen,...) • Wijkwerking (voorbereiden, bijwonen, verslagen,...) • Organiseren en bijwonen bijscholing verzorgenden <p>2.3. PERSONEELSDADMINISTRATIE GEZINSZORG (opvolgen verlofkaarten, verwittigen personeelsdienst bij ziekte, administratie in het kader van arbeidsongevallen, opvolgen en bestellen werkkledij...)</p> <p>3. ORGANISATORISCHE EN OVERIGE TAKEN</p> <p>3.1. ORGANISATORISCHE TAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsplanning en kwaliteitsbeleid (bijvoorbeeld ondersteunen kwaliteitsplanning, deelnemen aan projecten kwaliteitsverbetering,...) • Medewerking aan andere projecten (bijvoorbeeld wetenschappelijke projecten, met uitzondering van dit project) • Overige samenwerking en overleg (niet opgenomen in andere categorieën bijvoorbeeld deelnemen aan raden, adviesgroepen en stuurgroepen) • Overige administratie niet opgenomen in andere categorieën (bijvoorbeeld administratie in het kader van de erkenning en subsidiëring van de diensten, meewerken aan de voorbereiding van inspecties, overige briefwisseling,...) <p>3.2. OVERIGE TAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigen bijscholing en functioneren (Bijscholing volgen, literatuur doornemen, eigen functionerings- en evaluatiegesprekken, ...) • Alle verplaatsingen • Andere taken niet opgenomen in deze lijst (bijvoorbeeld organiseren, ondersteunen en bijwonen opendeurdagen, familiedagen, ...) 							
--	--	--	--	--	--	--	--

Opgelet, de totale som van de minuten die u geregistreerd heeft mag de som van de minuten die u gewerkt heeft (zoals aangegeven bij vraag 5), niet overschrijden! Gelieve dit te verbeteren indien nodig.

Indien dit de laatste dag van uw werkweek is, druk dan op 'volgende'. Indien u morgen opnieuw uw tijdsbesteding dient te registreren, druk dan op 'bervat later'.

b4.6 Tijdsregistratie: maandelijks

Zijn er taken die een aanzienlijk deel van uw tijd innemen, maar die u tijdens deze week (waarin u registreerde) niet uitvoerde? Het betreft hier taken binnen het kader van uw werk als begeleidend medewerker gezinszorg en die minstens op maandelijks basis terugkeren.

Indien ja, geef een indicatie hoeveel minuten per maand u gemiddeld aan deze taak besteedt.

	Tijdsbesteding per maand in minuten
1. CLIËNT GEZINSZORG	
1.1. CLIËNTBEGELEIDING GEZINSZORG	
<ul style="list-style-type: none">• Eerste huisbezoeken<ul style="list-style-type: none">○ Sociaal onderzoek (BEL-gegevens cliëntsysteem en BEL-foto)○ Financieel onderzoek en bijdragebepaling gezinszorg○ Info, advies, begeleiding en ondersteuning○ Overige• Tussentijdse communicatie (info, advies, begeleiding en ondersteuning) met cliënten gezinszorg, familie en mantelzorgers via telefoon en e-mail• Werkregeling communiceren naar cliënten• Jaarlijkse huisbezoeken in het kader van een herziening (organiseren en bijwonen)<ul style="list-style-type: none">○ Sociaal onderzoek (BEL-gegevens cliëntsysteem en BEL-foto)○ herbepalen gebruikersbijdragen○ overige tijd huisbezoeken• Huisbezoeken/ bureelbezoeken van de cliënt gezinszorg niet in het kader van de jaarlijkse herziening (organiseren en bijwonen)	
1.2. CLIËNTADMINISTRATIE GEZINSZORG	
<ul style="list-style-type: none">• Nieuwe aanvraag gezinszorg registreren• Dossier na eerste huisbezoek administratief in orde brengen<ul style="list-style-type: none">○ Verslag○ Dossier aanmaken in VESTA○ Indien eigen-bijdrage-afwijking: verslag afwijkingaanvraag○ Aanvragen premies of vergoedingen waar cliënten gezinszorg recht op hebben○ Overige• Administratie behorende bij de jaarlijkse huisbezoeken in het kader van een herziening<ul style="list-style-type: none">○ Administratie in het kader van een herziening van de gebruikersbijdrage gezinszorg○ Overige administratie• Binnenkomende informatie, wijzigende afspraken en andere veranderingen in dossier bijhouden per dossier• Facturatie (inbrengen, versturen, opvolgen...)• Opstellen en beheren wachtlijsten• Afsluiten dossier (eindverslagen, ontslagverantwoording ...)	
1.3. ORGANISATIE VAN DE ZORG	
<ul style="list-style-type: none">• Contacten/overleg met andere hulpverleners in het kader van een concreet dossier organiseren en bijwonen (kan ook telefonisch)<ul style="list-style-type: none">○ Intern (eigen organisatie)<ul style="list-style-type: none">- algemene thuiszorg- overige○ Extern<ul style="list-style-type: none">- algemene thuiszorg- overige• Zorgplan opstellen en opvolgen	

<p>2. PERSONEEL GEZINSZORG</p> <p>2.1. ARBEIDSORGANISATIE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen werkregeling en verlofregeling en deze communiceren naar verzorgenden • Werkregeling tussentijds aanpassen aan onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte of verlof verzorgende, afwezigheid cliënt, ...) en cliënten en verzorgenden verwittigen van de aanpassingen <p>2.2. PERSONEELSBEGELEIDING GEZINSZORG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuele contacten met verzorgenden in het kader van een concreet dossier organiseren en bijwonen (kan ook telefonisch) • Taken i.v.m. aanwervingen (selectie, onthaal, ...) en onthaal en begeleiden stagiairs verzorgenden • Individuele begeleidings-, functionerings- en evalueringsgesprekken met verzorgenden • Teamoverleg en werkvergaderingen (voorbereiden, bijwonen, verslagen,...) • Wijkwerking (voorbereiden, bijwonen, verslagen,...) • Organiseren en bijwonen bijscholing verzorgenden <p>2.3. PERSONEELSADMINISTRATIE GEZINSZORG (opvolgen verlofkaarten, verwittigen personeelsdienst bij ziekte, administratie in het kader van arbeidsongevallen, opvolgen en bestellen werkkledij...)</p> <p>3. ORGANISATORISCHE EN OVERIGE TAKEN</p> <p>3.1. ORGANISATORISCHE TAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsplanning en kwaliteitsbeleid (bijvoorbeeld ondersteunen kwaliteitsplanning, deelnemen aan projecten kwaliteitsverbetering,...) • Medewerking aan andere projecten (bijvoorbeeld wetenschappelijke projecten, met uitzondering van dit project) • Overige samenwerking en overleg (niet opgenomen in andere categorieën bijvoorbeeld deelnemen aan raden, adviesgroepen en stuurgroepen) • Overige administratie niet opgenomen in andere categorieën (bijvoorbeeld administratie in het kader van de erkenning en subsidiëring van de diensten, meewerken aan de voorbereiding van inspecties, overige briefwisseling,...) <p>3.2. OVERIGE TAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigen bijscholing en functioneren (Bijscholing volgen, literatuur doornemen, eigen functionerings- en evaluatiegesprekken, ...) • Alle verplaatsingen • Andere taken niet opgenomen in deze lijst (bijvoorbeeld organiseren, ondersteunen en bijwonen opendeurdagen, familiedagen, ...) 	
---	--

b4.7 Bemerkingen

8. Heeft u nog bemerkingen bij deze tijdsregistratie van uw werk als begeleidend medewerker gezinszorg?

U kunt ze hier formuleren:

.....

.....

.....

.....

b4.8 Waarschuwing

Beste,

Dit is het einde van de vragenlijst!

Gelieve enkel op 'versturen' te drukken indien u alle vragen, die u bedoelde in te vullen, hebt ingevuld en u klaar bent om de vragenlijst te versturen. Indien u de tijdsregistratie nog niet hebt ingevuld voor elke dag van de week, gelieve dan 'hervat later' te drukken en deze morgen verder in te vullen. Wanneer u voor alle dagen van de week uw tijdsbesteding geregistreerd heeft, zowel als de tijdsbesteding voor de maandelijkse taken, klik dan op 'versturen'.

Bij vragen kan u terecht bij:

Eva Vande Gaer

016/32 31 39

eva.vandegaer@kuleuven.be

b4.9 Eindscherm

Dit is het einde van de tijdsregistratie.

Van harte dank voor uw medewerking.

Indien er zich problemen voordoen, of u heeft vroegtijdig op de knop 'versturen' gedrukt, gelieve dan contact op te nemen met de onderzoekers (Eva Vande Gaer: 016 32 31 39 of eva.vandegaer@kuleuven.be).

Bibliografie

- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (n.d.), *Sociale Maribel*, <http://www.werk.belgie.be/defaulttab.aspx?id=729>.
- Hedebouw G. (2004), *De werkdruk in de diensten voor opvanggezinnen*, HIVA-KU Leuven, Leuven.
- Hedebouw G. & Merckx S. (2007), *Naar een nieuwe programmatiseringsnorm voor de diensten gezinszorg in Vlaanderen*, HIVA-KU Leuven, Leuven.
- Pacolet J., De Coninck A. & De Wispelaere F. (2013), *Financiering van de thuiszorg: Het perspectief van de voorzieningen*, HIVA-KU Leuven, Leuven.
- Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen - Stichting Innovatie & Arbeid (2010), *Methodologische nota. Vlaamse Werkbaarheidsmonitor*, SERV/Stichting Innovatie & Arbeid, Brussel.
- Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen - Stichting Innovatie & Arbeid (2011a), *Sectorprofiel werkbaar werk. Gezondheids- en welzijnszorg*, SERV/ Stichting Innovatie & Arbeid, Brussel.
- Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen - Stichting Innovatie & Arbeid (2011b), *Werkbaar werk zorg-medewerker 2004-2010*, SERV/Stichting Innovatie & Arbeid, Brussel.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering (2013), *Vlaamse Armoedemonitor 2013*, Lemaitre, Brussel.
- Van Ruysseveldt J., De Witte H. & Janssens F. (2002), *Welzijn in het werk op de weegschaal*, HIVA-KU Leuven, Leuven.
- Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (2012), *Draaiboek Vesta*, versie 3.1- 26 januari 2012.
- Vlaamse Overheid, Departement Tewerkstelling en Sociale Economie (n.d.), *GESCO – Wie*, <http://www.werk.be/online-diensten/tewerkstelling-en-sociale-economie/klassieke-tewerkstellings-programmas/gesco/wie>.
- Ver Heyen W. & Vandenbrande T. (2006), *Werken in de gezinszorg. Belangrijkste resultaten van het PROXIMA-onderzoeksproject*, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Brussel, <http://www.meta.fgov.be>.